

Servicebeschreibung

ProDeploy Flex for Client Suite

Einführung

Dell Technologies Services erbringt den ProDeploy Flex for Client Suite Service („Service(s)“) gemäß der vorliegenden Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des Service oder der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags oder Ihrer Serviceverträge erhalten Sie vom technischen Support oder von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn.

Umfang des Service

Dieses Dokument und alle Anhänge (die „Servicebeschreibung“) beschreiben die Servicemerkmale für ProDeploy Flex for Client Suite (jeweils als „Service“ und zusammenfassend als „Services“ bezeichnet).

Mit ProDeploy Flex for Client Suite kann ein Kunde („Sie“ oder „Kunde“) einen oder mehrere Bereitstellungsservices erwerben, um eine auf individuelle Anforderungen zugeschnittene Kombination von Services zu erhalten. Der Kunde wählt dazu Services aus der Liste der optionalen Bereitstellungsservices (siehe unten) aus. Jeder unten aufgeführte Service gilt als unabhängiger Service und ist nicht in Ihrer ProDeploy Flex for Client Suite-Bestellung enthalten, solange er nicht erworben wurde.

Die unten in diesem Dokument aufgeführten Serviceanhänge (die „Serviceanhänge“ oder „Anhänge“) sind separat erhältlich. Jeder Service in den Kategorien „Factory Configuration Services“ und „Asset Recovery Services“ kann als eigenständiger Service erworben werden. Services, die unter der Kategorie „Vor-Ort-Services“ oder „Remote Services“ aufgeführt sind, müssen mit dem Service „Onsite PC Installation“ bzw. „Remote PC Installation“ erworben werden.

„Unterstützte Produkte“ sind als ausgewählte Latitude-, OptiPlex-, Precision- und XPS-Modelle definiert, die für die gewerbliche Nutzung bestimmt sind. Davon ausgenommen sind u. a. die Modelle ThinClient, Chromebook, Inspiron und Vostro. Eine aktuelle Liste der für Dell Produkte 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.

Ein Client-System ist als ein neuer PC definiert, der über die Liste der unterstützten Produkte erworben wurde.

Ein Legacy-System wird als vorhandener PC eines Kunden definiert.

Zu den ProDeploy Flex-Standardleistungen zählen:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

Liste der optionalen Bereitstellungsservices:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (Anhang 1)
 - Ready Image (Anhang 2)
 - Connected Configuration (Anhang 3)
 - Configure BIOS Settings (Anhang 4)
 - Asset Tagging (Anhang 5)
 - Asset Reporting (Anhang 6)
 - Ship Box Label (Anhang 7)
- Vor-Ort-Services
 - Onsite PC Installation (Anhang 8)
 - Onsite End User Scheduling (Anhang 9)
 - Offsite Trash Removal (Anhang 10)
 - Onsite Additional Technician Time (Anhang 11)
 - Onsite Data Migration (Anhang 12)
 - Onsite Application Installation (Anhang 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation (Anhang 14)
 - Remote Application Install (Anhang 15)
 - Remote Data Migration (Anhang 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (Anhang 17)

Ausschlüsse

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

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird, wie unten erläutert.

Diese Servicebeschreibung räumt dem Kunden keinerlei Services zusätzlich zu den Services gemäß der unten definierten Servicerahmenvereinbarung oder „Vereinbarung“, soweit zutreffend, ein.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Der Kunde muss mindestens einen/eine AnsprechpartnerIn, den/die ProgrammmanagerIn des Kunden, für die Zusammenarbeit mit Dell benennen. Der/die ProgrammmanagerIn des Kunden arbeitet mit dem Dell SPOC (Single Point of Contact) sowie benannten VertreterInnen zusammen, um bei den Aktivitäten vor und während der Durchführung des/der entsprechenden Service(s) Unterstützung zu leisten. Diese Pflichten umfassen unter anderem:

- Angemessene und fristgerechte Zusammenarbeit mit Dell bei der Erbringung der Services
- Sicherstellung einer reibungslosen Kommunikation zwischen dem Kunden und Dell; dies umfasst alle Fragen zum Serviceumfang sowie angemessene Nachfragen von Dell bezüglich Anweisungen, Informationen sowie Genehmigungen oder Entscheidungen, die für die Durchführung von Service-Requests durch Dell erforderlich sind
- Bereitstellung der Anforderungen und technischen Daten, die für die Durchführung des/der Service(s) binnen 3 Werktagen ab der Bestellaufgabe erforderlich sind
- Beim Erwerb von Vor-Ort-Services Ernennung eines/einer Koordinators/Koordinatorin für jeden Kundenstandort, an dem eine Vor-Ort-Bereitstellung des/der Service(s) erfolgen soll

- Sicherstellen, dass alle erforderlichen Kundenressourcen für die Dauer der Bereitstellung verfügbar sind, einschließlich der technischen Kontaktpersonen
- Koordinierung der Bereitstellung aller für den/die Service(s) notwendigen Ressourcen
- Aufrechterhaltung der Kommunikation zur Vermeidung von Terminkonflikten
- Gewähren des Zutritts von Dell zu Kundeneinrichtungen und -systemen, soweit für die Erbringung des/der Service(s) erforderlich und
- gegebenenfalls Bereitstellung der Dokumentation zur Abnahme der Spezifikationen und der Materialien zur Standortabnahme, nachdem der bzw. die entsprechende(n) Vor-Ort-Service(s) erbracht wurden

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

Befugnis zum Gewähren von Zutritt. Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell Technologies Services die Genehmigung eingeholt hat, zur Erbringung dieser Services remote oder persönlich auf die im Kundenbesitz befindliche(n) oder lizenzierte(n) Software, Hardware und Systeme, die darauf gespeicherten Daten sowie alle zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten zugreifen und diese nutzen zu dürfen. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, sie auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell Technologies Services mit der Erbringung dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Der Kunde sichert zu, soweit gesetzlich erlaubt, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell Technologies Services MitarbeiterInnen, mit denen der Kunde im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben. Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige ähnlich weit gefasste Maßnahmen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der Kunde berechtigt, ehemalige Dell Technologies Services MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell Technologies Services entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen anzuwerben.

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

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

Datenbackup. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell Technologies Services ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

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

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT DURCH DELL TECHNOLOGIES SERVICES ODER EINEN DRITTANBIETER

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell Technologies Services unter Umständen auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell Technologies Services hergestellt oder verkauft wurde. Die Gültigkeit der Services einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell Technologies Services oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell Technologies Services keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat bzw. dass, sollten doch Auswirkungen entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell Technologies Services übernimmt keine Verantwortung für Services Dritter oder für die Auswirkungen, die die Services auf die Services Dritter 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 Technologies Services von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht:

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies Services
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 normalen Geschäftszeiten oder an lokalen Feiertagen keine Vor-Ort-Serviceleistungen erbracht. Die Arbeitszeiten des technischen Rotesupports 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 SERVICE(S) AUF SERVICES AUS, DIE FÜR PRODUKTE VON DRITTANBIETERN ERBRACHT WERDEN.** In dem nach geltendem 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, Daten 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 andere personenbezogene 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 einem beliebigen Imaging Service (wie unten definiert) 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 Ausfuhrsperr 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 Zusicherungen oben kann eine separat unterzeichnete Exportbescheinigung für alle Imaging Services erforderlich sein (die „Image Export Compliance Certification“). 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.

Kundenentschädigung. 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 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) 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.

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 Werktage 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.

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.

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrem Bestellformular für den Erwerb des Service angegeben ist („Dell als

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

Kundenstandort	Geltende Bedingungen und Bestimmungen für Ihren Kauf der Services	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen Authorized Reseller kaufen
Vereinigte Staaten	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/servicedescriptions *	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/servicedescriptions *	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

		<p>Dell als juristische 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 juristische 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>
<p>Europa, Naher Osten und Afrika</p>	<p>Lokale länderspezifische Website von Dell.com oder Dell.com/servicedescriptions* Kunden in Frankreich, Deutschland und dem Vereinigten Königreich finden zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Vereinigtes Königreich: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristische 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 juristische 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 juristische 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 auf die lokale Website von Dell.com zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Website „Choose a Region/Country“ (Land/Region auswählen) unter Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen eine Option auswählen.

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

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

Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen in einem der Dokumente, die diese Vereinbarung umfassen, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung, (iii) das Bestellformular. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Widerspruch zu lösen, während so viel wie möglich von den widerspruchsfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich der widerspruchsfreien 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 Kontrollkästchens „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Website von Dell.com oder DellEMC.com im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis darin enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern müssen Kunden neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. ein Bestellformular unterzeichnen.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

1. Laufzeit des Service. Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Service(s) erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit der einzelnen Services sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell Technologies Services schriftlich vereinbart, darf der Erwerb von Services gemäß dieser Servicebeschreibung ausschließlich für den internen Gebrauch des Kunden und nicht für den Wiederverkauf oder für den Zweck eines Servicebüros erfolgen.

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 er jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor Beginn des Service bestätigt.
- B. Bezahlung der mit den Services gekauften Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Bezahlung von Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von Services gebunden, die zusammen mit der Hardware erworben wurden.
- C. Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs.** Dell Technologies Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell Technologies Services nach wirtschaftlichem Ermessen davon ausgeht, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies Services oder die von Dell Technologies Services beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies Services 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 können optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, Managed und Professional Services oder Schulungsservices) von Dell Technologies Services erworben werden, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies Services erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- E. Abtretung und Unterverträge.** Dell Technologies Services kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Drittanbietern ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe

Serviceanbieter übertragen, die den Service fachgerecht im Auftrag von Dell Technologies Services erbringen.

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

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

Im Falle einer Kündigung durch Dell Technologies Services schickt Dell Technologies Services eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem diese wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versendens der Kündigung durch Dell Technologies Services an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell Technologies Services diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung der an Dell Technologies Services geleisteten oder fälligen Zahlungen.

G. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht an allen Standorten 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 den Configuration Service 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 oder für den Asset Recovery Service abweichend geregelt (siehe Anhang 17), können Sie diesen Service einmal innerhalb von 180 Kalendertagen nach dem ursprünglichen 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.

Wenn unten keine Servicebeschreibung oder Angebotsspezifikation aufgeführt ist, wenden Sie sich bitte an Ihre lokale Vertriebsmitarbeiterin bzw. Ihren lokalen Vertriebsmitarbeiter von Dell Services, um sich die Verfügbarkeit dieses Service in Ihrem Land bestätigen zu lassen.

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

Serviceübersicht

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

Serviceverfahren:

- Sobald eine Bestellung für einen der ProDeploy Flex for Client Suite Services eingegangen ist, 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, werden die Bereitstellung/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.

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.

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.

Discovery and Recommendations

Serviceübersicht

Discovery and Recommendations informiert den Kunden über die von Dell erarbeiteten Empfehlungen zur Optimierung der Bereitstellungsaktivitäten, die mit der Bereitstellung des Vor-Ort- oder Remoteservice verbunden sind.

Serviceverfahren:

- Vor Beginn der Bereitstellungsaktivitäten erfragt Dell Details zum Bereitstellungsziel des Kunden, dem bestehenden Bereitstellungsplan, der IT-Umgebung und den Endnutzeranforderungen.
- Auf der Grundlage der erfassten Informationen und des erworbenen Service kann Dell bestimmte Maßnahmen zur Überarbeitung des vorhandenen Bereitstellungsplans empfehlen, um optimale Ergebnisse zu erzielen.

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:

- 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.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Eine Mitwirkung des Kunden an den Empfehlungen ist nicht erforderlich, es sei denn, dies ist in der vorliegenden Servicebeschreibung ausdrücklich als Kundenanforderung vermerkt.
- 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.

Post Deployment Support

Serviceübersicht

Dell bietet dem Kunden, Anbieter und EndnutzerInnen 30 Kalendertage Support:

- Der Kunde kann sich (per Telefon, E-Mail oder Chat) an ein Dell Supportteam wenden und Unterstützung bei allen ProDeploy Flex for Client Suite Services erhalten, die gemäß dieser Servicebeschreibung erworben wurden.
- 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.

Anhang 1

Custom Image

Serviceübersicht

Custom Image bietet Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, in Verbindung mit dem Kauf neuer unterstützter Dell Produkte kundenspezifische Softwareanwendungen und -einstellungen für ihr Betriebssystem („Image“) zu entwickeln. Durch die Prozesse der Dell Configuration Services 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.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für jedes Custom Image-Projekt (Projekt für die werkseitige Spezifikation der Configuration Services durch Dell) läuft wie folgt ab:

Projektanbahnung

- Der 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.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und bestätigt die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten an Dell.
- Der Kunde überprüft, genehmigt und sendet das Export Compliance-Formular an Dell zurück und zertifiziert damit, dass das vom Kunden übermittelte Image von Dell außerhalb des Landes exportiert werden darf, in dem das Image an Dell übermittelt wurde. Die Exportbescheinigung wird vor der erstmaligen Einrichtung des Custom Image-Projekts benötigt.
- Der Kunde stellt das Image für Dell bereit. 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 stimmt bei Inanspruchnahme des Online First Article Service einem Konfigurationsprüfprozess zu, der 2 Werktage dauert; der Kunde verfügt zu diesem Zweck über eine sichere Kundenanmeldung, die am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden abläuft.

Projektentwicklung

- Ein/eine TechnikerIn des Custom Image Service entwickelt anschließend das Custom Image-Projekt, um das kundenspezifische Image werkseitig aufzuspielen und die 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.

Projektabschluss

- Durch werkseitige Fertigungsprozesse wird sichergestellt, dass Ihr Image so repliziert wird, wie Sie es an Dell übermittelt haben. Wenn ein Custom Image Service erworben wurde, wird dem Kunden dringend empfohlen, eine Kundenprüfeinheit zu bestellen oder sich über den Dell Online First Article Service anzumelden, um zu bestätigen, dass das Image vor der Freigabe für Volumenbestellungen vollumfänglich in der Kundenumgebung getestet und validiert wurde.
- Das Projekt ist bereit für Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden

Vor der Übermittlung eines Image an Dell hat der Kunde folgende Pflichten:

- Aufbewahren einer Kopie eines solchen 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.
- Ausfüllen des Formulars mit technischen Daten, Bestätigen der Richtigkeit und Prüfen der Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars an Dell, falls erforderlich.
- 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.
- Während der ersten Entwicklung des Configuration Services-Projekts ist das Image Export Compliance-Zertifikat auszufüllen. 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.
- Bereitstellen des Produktschlüssels für das Betriebssystem, wenn das Betriebssystem kein Dell OEM ist.
- Gegebenenfalls Überprüfung, ob die Custom Imaging Services die Kundenanforderungen erfüllen, indem eine Konfigurationsprüfung über den Dell Online First Article Service bestellt oder durchgeführt wird.
- 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.
- 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.

Serviceanforderungen:

- 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.
- Custom Imaging Services sind 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 Entwicklungssystem gekauft werden.

Nicht in Custom Image Services enthalten:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbietersoftware, Betriebssystemen oder anderen Elementen in einem Image
- Physische Installation von Hardware oder Software, die nicht mit diesem Configuration Imaging Service in Verbindung steht
- Erstellung eines Image
- Fehlerbehebung 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

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 die Services bereitgestellt werden, und/oder die Partei, die den Service bereitstellt, von Zeit zu Zeit und gemäß den Bedingungen der Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden zu ändern. Dell ist jedoch weiterhin verpflichtet, den Service bereitzustellen.

Optionale Configuration Imaging Services

CD / DVD / USB Image Restore Media. Der Configuration Imaging Service bietet Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, eine Kopie des finalen Kunden-Image zu erhalten, das derzeit auf neuen unterstützten Produkten installiert wird. Dieser Service kann nur zusammen mit einem Configuration Services-Projekt gekauft werden, das Configuration Imaging Services beinhaltet. Mithilfe von CD/DVD/USB Image Restore Media können Kunden unterstützte Produkte am Kundenstandort auf den ursprünglichen Lieferstatus zurücksetzen. Die Datenträger zur Image-Wiederherstellung können nur zur Wiederherstellung von Images auf unterstützten Produkten verwendet werden, für die Dell einen Configuration Imaging Service erbracht hat. Mit dem Wiederherstellungs-Image werden keine Nutzerdaten bzw. keine Dell Dienstprogramm-Partition wiederhergestellt. Außerdem wird das Wiederherstellungs-Image nicht aktualisiert und enthält daher keinerlei Änderungen oder Modifizierungen, die nach dessen Übergabe an den Kunden vorgenommen wurden. CD/DVD/USB Image Restore Media sind möglicherweise nicht für alle Betriebssysteme verfügbar (z. B. Linux). Wenden Sie sich an den zuständigen SPOC, um Informationen zur Verfügbarkeit von Datenträgern zur Image-Wiederherstellung zu erhalten.

Dell System Restore

Mithilfe dieses optionalen Configuration Imaging Service können Sie ein System über eine versteckte Partition auf der Festplatte wiederherstellen, wenn werkseitig ein kundenspezifisches Image von Dell aufgespielt wurde. Mit dem Service werden auf bestimmten Dell Client-Systemen (Dell Precision, Dell OptiPlex und Dell Latitude) nur Images von einem Image wiederhergestellt, das auf einer versteckten Partition auf der lokalen Festplatte des Computers gespeichert ist.

Das Menü und die Bildschirme von Dell System Restore sind nur auf Englisch verfügbar. Der Service kann nur zusammen mit einem Configuration Service-Projekt gekauft werden, das einen Configuration Imaging Service beinhaltet. Der Service zur Image-Wiederherstellung ist auf die Image-Spezifikationen beschränkt und Daten oder Funktionen, die zum Zeitpunkt der Erstellung nicht im Image enthalten sind, werden nicht wiederhergestellt, z. B. Nutzerdaten, die Dell Dienstprogramm-Partition oder jegliche Änderungen oder Modifizierungen an einem Image, die nach der Übergabe des Image an den Kunden vorgenommen wurden. Wird eine versteckte Partition beschädigt, fällt eine Festplatte aus oder wird diese ausgetauscht, ist eine andere Wiederherstellungslösung erforderlich. Dell System Restore arbeitet mit Microsoft Windows-Images. Wenden Sie sich bei spezifischeren Bedürfnissen bitte an den zuständigen SPOC.

Sonstige Imaging Services von Dell

Weitere Informationen zu anderen Dell Custom Imaging Services (z. B. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®) erhalten Sie von Ihrem SPOC.

Anhang 2

Ready Image

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.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

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

Pflichten des Kunden

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.

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.

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 die Services bereitgestellt werden, und/oder die Partei, die den Service bereitstellt, von Zeit zu Zeit und gemäß den Bedingungen der

Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden zu ändern. Dell ist jedoch weiterhin verpflichtet, den Service bereitzustellen. Das Image geht nicht in den Besitz des Kunden über. Der Kunde hat nur Zugang zu den in diesem Anhang beschriebenen Services, die die Installation von Images gestatten.

Ausgeschlossene Services

Folgende Aktivitäten sind vom Service ausgeschlossen:

- 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 3

Connected Configuration

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. Der Kunde kann außerdem Konfigurationsaufgaben in den Einrichtungen von Dell durchführen, die andernfalls nur möglich wären, sobald das System beim Kunden eingetroffen und an das Kundennetzwerk angeschlossen ist.

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 Bereitstellungsverfahren beschränkt sich auf maximal vier (4) Stunden Verarbeitungszeit und zehn (10) Minuten technischen Support für die Initiierung und Durchführung der automatisierten Aufgabensequenz für jedes konfigurierte Gerät. Die 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 erfassen 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 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 Einheiten volumens, 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.

Ausgeschlossene Services

Folgende Aktivitäten sind vom Service ausgeschlossen:

- Erstellung einer Aufgabensequenz, eines Image oder sonstiger Kundeninhalte („Kundeninhalte“) durch Dell im Namen des Kunden
- Support oder Wartung einer Kundenbereitstellungslösung oder Kundensoftware durch Dell, jedoch unter der Voraussetzung, dass eine Kundenbereitstellungslösung, für die ein aktiver Support- oder Wartungsvertrag mit Dell besteht, von Dell in Übereinstimmung mit einem solchen laufenden Support- oder Wartungsvertrag gewartet wird
- Data Migration Services
- Die Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird
- Vorabbereitstellung von Bestandsdaten des Client-Systems
- Behebung von Problemen oder Ausfällen der Kundenbereitstellungslösung
- Alle sonstigen Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Connected Configuration – 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 Connected Configuration 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 Services, 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.)
- Der Kunde bestimmt je nach Bedarf einen Single Point of Contact („Kontaktperson beim Kunden“) und eine Anlaufstelle für technische Fragen („Technische Kontaktpersonen“), um die Einrichtung und Erhaltung der einzelnen regionalen Connected Configuration-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 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 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 Client-Systems 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 Kundeninhalte.

- 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 Client-Systembereitstellung auf maximal zehn (10) Minuten beschränkt werden kann.
 - Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:
 - Einrichtung der PXE-Startumgebung.
 - Test/Validierung der zu erwerbenden Client-Hardwareplattformen. Vor der Umstellung auf die neue(n) Client-Hardwareplattform(en) muss der Kunde neue Plattform(en) 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.
 - Client-Hardwareplattformen 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 Netzwerkadapters sollten mit dem SPOC geklärt werden.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, Arbeitsanweisungen zur Bereitstellung der Client-Betriebssysteme bereitzustellen und zu pflegen, einschließlich der erforderlichen Schritte zur Initiierung der clientseitigen BS-Bereitstellung, 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 Client-Systembereitstellung unternommen werden müssen.
 - Die Arbeitsanweisungen für die Bereitstellung des Client-Betriebssystems 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 Aktualisierungen der Systembereitstellung, der Treiber und des Betriebssystems auf dem neuesten Stand bleiben, und stellt sicher, dass der für Client-Systembereitstellungen erforderliche Inhalt in der in Dell Configuration Centern gehosteten Systemmanagementumgebung verfügbar ist. Der Kunde muss die gehostete Systemmanagementumgebung für Client-Systembereitstellungen 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 Client-Systembereitstellung nutzen, z. B. Server, Firewall/VPN-Endpunkt, Netzwerkswitch(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.
 - Das Rack bietet bis zu 4 HE Platz.
- 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 Client-Betriebssystem des Kunden auswirken
- Änderungen hinsichtlich des erwarteten Auftragsvolumens und/oder des Zeitbedarfs für die Bereitstellung von Client-Systemen 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 dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen, Bestimmungen und Kundenpflichten ergeben, zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten. Der Kunde erkennt hiermit an und ist einverstanden, dass Dell zur Ergreifung aller angemessenen Maßnahmen autorisiert ist, um die physischen Ressourcen oder sonstige Bereiche der IT-Umgebung von Dell und/oder Dritten zu schützen, falls die physischen Ressourcen oder IT-Umgebung(en) von Dell oder Dritten einem Sicherheitsrisiko durch den Kunden ausgesetzt sind.

Anhang 4

Configure BIOS Settings

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.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Jede Bereitstellung, die BIOS-Einstellungen umfasst, läuft wie folgt ab:

- Der Kunde wählt die verfügbaren BIOS-Einstellungen in Abstimmung mit dem SPOC aus, um die technischen Anforderungen des Kunden im Dokument mit technischen Daten zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde prüft das Dokument mit technischen Daten auf Genauigkeit und bestätigt die Anforderungen.
- Dell entwickelt Skripts für die werkseitigen BIOS-Einstellungen.
- Der BIOS-Anpassungsprozess wird während der Fertigung getestet.

Pflichten des Kunden

- Durchführung von Tests und Bestätigung, dass die gewünschten BIOS-Einstellungen gemäß den Kundenanforderungen auf dem unterstützten Produkt funktionieren. **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN IN BEZUG AUF DIE KUNDENSPEZIFISCHEN BIOS-EINSTELLUNGEN.**
- Unterstützung von Dell, soweit sinnvoll und möglich, bei der Beschaffung von Exportlizenzen, die von Dell für die Erbringung des Service benötigt werden.
- 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.

Serviceanforderungen

- Nicht alle BIOS-Konfigurationseinstellungen sind für alle unterstützten Produkte verfügbar. Der Kunde sollte sich mit dem SPOC oder dem Vertrieb von Dell in Verbindung setzen, um die besonderen 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.

Nicht in Configure BIOS Settings Services enthalten:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbieter-Softwareanwendungen
- Physische Installation von Hardware oder Software, die nicht mit diesem 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

Anhang 5

Asset Tagging Service

Serviceübersicht

Der Asset Tagging Service („Asset Tagging Service“) bietet eine bequeme und effiziente Möglichkeit, neue unterstützte Produkte während der Fertigung mit vom Kunden bereitgestellten oder 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.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle Configuration Services-Projekte mit Asset Tagging Services läuft wie folgt ab:

Projektanbahnung

- Entweder der SPOC oder der Vertrieb von Dell arbeitet mit dem Kunden zusammen, um die technischen Anforderungen des Kunden im Formular mit technischen Daten zu dokumentieren und zu erfassen.
- Mithilfe des Formulars mit technischen Daten werden die Position des Bestands-Tags auf dem System und/oder Peripheriegerät sowie alle erforderlichen Datenfeldern bestimmt.
 - Die Position der Bestands-Tags variiert 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.
- Der Kunde validiert ggf. die Genauigkeit und bestätigt die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten an Dell.
- Der Kunde stellt Dell bei Bedarf kommissionierte Produkte von Drittanbietern (d. h. Bestands-Tags) zur Verfügung.

Projektentwicklung

- Ein/e TechnikerIn der Configuration Services entwickelt die Bestands-Tags oder die CMOS-Anpassung gemäß den Angaben im Formular mit technischen Daten, falls erforderlich.
- Der Asset Tagging Service der Configuration Services wird im Rahmen der Fertigungsprozesse getestet.

Projektabschluss

- Dem Kunden wird empfohlen, eine Kundenprüfeinheit zu bestellen, um zu validieren und zu prüfen, ob die Asset Tagging Services die Anforderungen des Kunden erfüllen.
- Das Projekt ist bereit für Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden.

Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Bereitstellung aller erforderlichen Informationen zum Ausfüllen der Bestands-Tags, einschließlich der Bestandspalette des Kunden, wenn das Bestands-Tag von Dell generiert wird
- Gegebenenfalls Vervollständigung, Überprüfung der Genauigkeit, Genehmigung und Übermittlung des Formulars mit technischen Daten

- Sicherstellen, dass die Position der Bestands-Tags und die erforderlichen Datenfelder im Formular mit technischen Daten, falls erforderlich, aufgeführt sind
- Unterstützung von Dell, soweit sinnvoll und möglich, bei der Beschaffung von Exportlizenzen, die von Dell für die Ausführung von Configuration Services benötigt werden
- Erwägung der Bestellung einer Kundenprüfeinheit, um sicherzustellen, dass die Asset Tagging Services die Kundenanforderungen erfüllen
- Gegebenenfalls Mitwirkung und angemessene Unterstützung von Dell bei der Beschaffung der benötigten kommissionierten (im Kundenbesitz befindlichen) Produkte von Drittanbietern für Dell, um die Bestellungen der unterstützten Produkte auszuführen
- 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.

Anforderungen des Asset Tagging Service:

- Von Dell generierte Bestands-Tags werden mit schwarzer Tinte gedruckt. Farbdrucke sind nicht verfügbar. Die folgenden von Dell generierten Bestands-Tags sind verfügbar:
 - Nord-, Mittel- und Südamerika:
 1. Groß: 5" x 5" große Tags auf mattem weißem Papier zum Anbringen an der Außenseite einer Systemverpackung
 2. Mittel: 1,5" x 3" große Tags auf mattem Platinum Polyester zum Anbringen an einem System oder Peripheriegerät
 3. Klein: 1" x 2" große Tags auf glänzend weißem Polyester zum Anbringen an einem System oder Peripheriegerät
 - Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA):
 1. Groß: 127 mm x 80 mm große Tags auf mattem weißem Papier zum Anbringen an der Außenseite einer Systemverpackung
 2. Mittel: 70 mm x 38 mm große Tags auf mattem Platinum Polyester zum Anbringen an einem System oder Peripheriegerät

3. Klein: 50 mm x 25 mm große Tags auf einem glänzend weißen Polyester-Etikett zum Anbringen an einem System oder Peripheriegerät

Asien-Pazifik, Japan (APJ):

1. Groß: 127 mm x 76,2 mm große Tags auf einem glänzend weißen Polyester-Etikett zum Anbringen an der Außenseite einer Systemverpackung
2. Mittel: 38,1 mm x 50,8 mm große und kundenspezifische 50,8 mm x 76,2 mm große Tags auf einem glänzend weißen Polyester-Etikett zum Anbringen an einem System oder Peripheriegerät
3. Klein: 50,8 mm x 25,4 mm große Tags auf einem glänzend weißen Polyester-Etikett zum Anbringen an einem System oder Peripheriegerät

China:

1. Groß: 76,2 mm x 50,0 mm große Tags auf einem glänzend weißen Polyester-Etikett zum Anbringen an der Außenseite einer Systemverpackung
 2. Mittel: 76,2 mm x 38,1 mm große Tags auf einem glänzend weißem Polyester-Etikett zum Anbringen an einem System oder Peripheriegerät
 3. Klein: 50,8 mm x 25,4 mm große Tags auf einem glänzend weißen Polyester-Etikett zum Anbringen an einem System oder Peripheriegerät
- Vom Kunden bereitgestellte (kommissionierte) Bestands-Tags müssen vorgedruckt sein, inklusive der Perforation zur Abtrennung der einzelnen Tags. In einigen Regionen (z. B. EMEA und APJ) muss außerdem ein Barcode integriert werden. Erkundigen Sie sich beim zuständigen SPOC nach lokalen Anforderungen und Einschränkungen für die vom Kunden bereitgestellten Bestands-Tags.

Nicht in Asset Tagging Services enthalten:

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

Anhang 6

Asset Reporting Services

Serviceübersicht

Die Asset Reporting Services („Asset Reporting Service“) bieten Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, regelmäßig Berichte mit detaillierten System- und Bestellinformationen zu erhalten. Die Berichte werden dem Kunden in einem vom Kunden gewählten Intervall (täglich, wöchentlich oder monatlich) entweder als CSV-Datei (durch Kommas getrennter Text) oder als Microsoft® Excel-Kalkulationstabelle zur Verfügung gestellt.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle Configuration Services-Projekte, die den Asset Reporting Service umfassen, läuft wie folgt ab:

Projektanbahnung

- Der 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.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und bestätigt die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten an Dell.

Projektentwicklung

- Ein/e TechnikerIn der Configuration Services entwickelt den Bericht gemäß dem Formular mit technischen Daten.

Projektabschluss

- Das Projekt ist bereit für Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden.

Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Bereitstellung einer E-Mail-Adresse für die Berichtsübermittlung
- Gegebenenfalls Vervollständigung, Überprüfung der Genauigkeit, Genehmigung und Übermittlung des Formulars mit technischen Daten
- Unterstützung von Dell, soweit sinnvoll und möglich, bei der Beschaffung von Exportlizenzen, die von Dell für die Ausführung der Services benötigt werden
- Sicherstellen, dass der Asset Reporting Service die Anforderungen des Kunden erfüllt
- 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.

Serviceanforderungen:

- Der Kunde erhält entweder leere Bestandsberichte oder gar keine Bestandsberichte, falls während des Reportingzeitraums keine Systeme bestellt wurden.
- Nicht alle Berichtsdatenfelder sind für alle Systeme oder Peripheriegeräte verfügbar. Klären Sie mit dem SPOC, ob je nach System oder Peripheriegerät bestimmte Berichtsfelder verfügbar sind.

Nicht in Asset Reporting Services enthalten:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbieter-Softwareanwendungen
- Physische Installation von Hardware oder Software
- Drucken von Bestands-Tags oder jegliche Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Anhang 7

Ship Box Label

Serviceübersicht

Der Ship Box Label Service („Ship Box Label Service“) bietet dem Kunden die Möglichkeit, auf dem Versandkarton des Systems ein gedrucktes Etikett mit kundenspezifischen Daten („Ship Box Label“) anzubringen. Mit diesem Service kann der Kunde ein Ship Box Label an seine spezifischen Anforderungen anpassen.

Die anpassbaren Aspekte des Ship Box Label 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).

Serviceverfahren:

Der Prozess für diesen Service läuft wie folgt ab:

- Der Kunde wählt eine festgelegte Option aus, die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung ein vordefiniertes Ship Box Label umfasst.
- Alternativ wählt der Kunde verfügbare Feld- und Layoutoptionen in Abstimmung mit einem Dell SPOC aus, um die technischen Kundenanforderungen im Formular mit technischen Daten zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und bestätigt die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten an Dell.

Pflichten des Kunden:

Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Bereitstellung aller erforderlichen Daten für das kundenspezifische Ship Box Label
- Vervollständigung, Überprüfung der Genauigkeit, Genehmigung und Übermittlung des Formulars mit technischen Daten
- Genehmigung aller Designs vor ihrer Weitergabe zu Produktionszwecken an Dell
- 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.

Serviceanforderungen:

- 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 in Ship Box Label Services enthalten:

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

Anhang 8

Onsite PC Installation

Dieser Service umfasst die Vor-Ort-Installation und -Verbindung eines neuen Client-Systems (PC, der über die Liste der unterstützten Produkte von Dell erworben wurde) oder eines Legacy-Systems (vorhandener Kunden-PC, der durch ein neues Client-System ersetzt wird) (die „Onsite PC Installation“), wie im vorliegenden Anhang ausführlich beschrieben.

Bereitstellungsplan und Zeitplan

Dell holt Standort- und Planungsinformationen vom Kunden ein. Gegebenenfalls erfasst Dell auch relevante Daten über die Bereitstellung auf dem Legacy-System, um die Serviceerbringung zu planen. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder mit den Bereitstellungstools von Dell erfolgen. Der Kunde stellt für alle seine Standorte sicher, dass Dell vor der Durchführung von Vor-Ort-Services alle wichtigen Informationen zu den einzelnen Standorten erhält. Der Kunde benachrichtigt Dell umgehend über alle Konflikte, um den Zeitplan vor dem geplanten Installationsdatum festlegen zu können.

Onsite Client Installation – Funktionen

Installation des Client-Systems

- Entnahme des neuen Client-Systems aus den Versandkartons und Überprüfung der Komponenten auf Schäden
- Einrichtung und Anschluss der Deskside-Peripheriegeräte des Client-Systems (z. B. Monitore, Tastaturen, Netzteile, Mäuse usw.)
- Anschluss des Client-Systems 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 Client-System

- Starten des neuen Client-Systems und Überprüfung der Netzwerkverbindung für die mit dem Kundennetzwerk verbundenen Geräte
- Anmeldung am neuen Client-System 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 Client-System 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 Client-Systems in die Arbeitsgruppe; das Client-System kann auf Anfrage 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 Client-System

- Wiederherstellung der Dateifreigabe im Netzwerk
- Eine kurze und grundlegende Einführung in die primären Funktionen des neuen Client-Systems

Deinstallation des Legacy-Systems (falls zutreffend 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 Client-Systems 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

Der Onsite PC (Client) Installation Service kann wie folgt ergänzt werden:

- End User Scheduling (Anhang 9)
- Offsite Trash Removal (Anhang 10)
- Onsite Additional Technician Time (Anhang 11)
- Onsite Data Migration (Anhang 12)
- Onsite Application Installation (Anhang 13)

Serviceanforderungen

Für die Erbringung dieses Service müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Kunde muss für jedes zu installierende Client-System jeweils einen Onsite PC Installation Service erwerben.
- Für alle in einer Bestellung enthaltenen Systeme muss ein gemeinsamer Termin vereinbart werden. Dell bemüht sich in angemessener Weise darum, die Quantität der Services pro Kundenstandort zu maximieren, die in zumutbarer Nähe im gleichen Gebäude durchgeführt werden können, und die Anzahl nachfolgender Besuche am Kundenstandort zu minimieren.
- Der Servicestandort muss mit dem Fahrzeug gut erreichbar sein und darf keine Spezialwerkzeuge oder -geräte erfordern.
- Die Deinstallation von Legacy-Systemen erfordert die gleichzeitige Installation eines neuen Client-Systems.
- Der Kunde muss das Client-System vor Beginn des Service innerhalb des Gebäudes lokalisieren, in dem es installiert werden soll. Der Kunde muss Dell den genauen Standort jedes Client-Systems mitteilen.
- Für die Durchführung von Services auf dem Legacy-System muss dieses verfügbar und voll funktionsfähig sein.
- Der Kunde muss über ein Telefon und eine stabile Internetverbindung verfügen.
- Wenn der Kunde den „Onsite Data Migration Service“ (Anhang 12) erworben hat, wird der Zeitplan für die Migration mit den Installationsservices im selben Projektumfang koordiniert und, wo immer möglich, mit demselben Vor-Ort-Technikpersonal.
- Das Betriebssystem muss vorab auf das Client-System geladen werden oder dort bereits installiert sein.

Ausgeschlossene Services

- Einrichten eines neuen Netzwerks
- Transport des Systems zwischen Standorten oder sonstige Logistikservices (wenn dies erforderlich ist, kann der Kunde Onsite Additional Tech Time (Anhang 11) erwerben)
- Externe Entsorgung und/oder Recycling von Legacy-Systemen (falls erforderlich, kann der Kunde Offsite Trash Removal (Anhang 10) erwerben)
- 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 Service
- Befestigung von Hardware an Oberflächen oder Peripheriegeräten, wofür Werkzeug oder mehrere TechnikerInnen erforderlich sind
- Backup oder Recovery von Daten, einschließlich Disaster Recovery
- Jedwede Datenmigration (bei Bedarf kann der Kunde den „Onsite Data Migration Service“ (Anhang 12) erwerben)
- Datenmigration 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
- 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 8 aufgeführt sind

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Für jeden Bereitstellungsstandort des Kunden: Übermitteln aller wichtigen standortspezifischen Informationen an Dell, bevor Dell Vor-Ort-Services durchführt
- 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: Erstellen des Domain-Kontos und der Computerobjekte (ggf. vor dem Beitritt des Client-Systems zur Domain) in Active Directory, um den Domain-Beitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen
- Bereitstellung von Zugangsdaten für das Domain-Konto, um Dell TechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten für einen Computerbeitritt zum Standardcontainer „Computer“ in Active Directory auszustatten
- Bereitstellung aller relevanten Treiber für die Hardwareinstallation

- Sicherstellen, dass das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig ist, damit alle Services darauf durchgeführt werden können
- Erwerb zusätzlicher Services, falls vom Kunden gewünscht; weitere Informationen unter „Entsprechende Services“
- Erstellung und Bereitstellung der Planungsdetails aller für den Service benötigten Ressourcen, einschließlich des Endnutzer-Installationszeitplans
- Ernennung eines/einer Standortkoordinators/Standortkoordinatorin für jeden Kundenstandort
- 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
- Für die Durchführung von Services muss das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig sein.
- Das Netzwerk des Kunden muss als Mindeststandard 100 Mbit/s für Switched-Ethernet-Subnetze erfüllen und auf dem Client-System müssen 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz möglich sein.
- Aufrechterhaltung einer stabilen Netzwerkinfrastruktur über alle Kundenstandorte hinweg
- Sicherstellen, dass das Client-System an ein lokales Netzwerk angeschlossen ist und über einen stabilen und zuverlässigen Internetzugang verfügt
- 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.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Wenn der Kunde vor dem Eintreffen oder während der Anwesenheit des Technikers/der TechnikerIn vor Ort Verzögerungen verursacht, die die Durchführung des Onsite Client Installation Service verhindern, können zusätzliche Gebühren 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.

Anhang 9

Onsite End User Scheduling

Falls der Kunde den End User Scheduling Service erworben hat, unterstützt Dell den Kunden bei der Terminkoordination zwischen den Personen, die ein neues Gerät erhalten (EndnutzerInnen), und dem/der Vor-Ort-TechnikerIn, der/die für die Durchführung des Installationservice zuständig ist.

Dieser Service muss in Verbindung mit Onsite PC Installation (1 pro Gerät) erworben werden.

Pflichten von Dell

- Dell entwickelt für alle EndnutzerInnen einen Zeitplan für den Tag und den Ort der geplanten Installation, der auf dem zwischen Dell und dem Kunden vereinbarten Bereitstellungsplan basiert und in diesen integriert ist.
- Dell informiert alle EndnutzerInnen per E-Mail über den geplanten Tag/das geplante Datum und sendet E-Mail-Erinnerungen über die bevorstehende Bereitstellung gemäß dem Bereitstellungsplan.
- Dell aktualisiert den Zeitplan für die einzelnen EndnutzerInnen in angemessenem Umfang, einschließlich Termin und Standort der geplanten Installation, wenn der/die EndnutzerIn um eine Terminverschiebung bittet.
- Dell stimmt sich mit den Vor-Ort-TechnikerInnen ab, um die Installation am geplanten Tag durchzuführen.
- Dell stellt eine Liste der EndnutzerInnen bereit, die ihren Termin gegenüber der benannten Ansprechperson des Kunden nicht wie erforderlich bestätigt haben.

Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Der Kunde muss mindestens eine Kontaktperson benennen, die für den Bereitstellungszeitplan zuständig ist, vorzugsweise vor Ort.
- Die Kontaktinformationen der EndnutzerInnen, u. a. Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, müssen unter Verwendung der Excel-Vorlage (die vom Dell SPOC bereitgestellt wird) übermittelt werden, um sie in den Bereitstellungsplan aufzunehmen.
- Der Kunde muss seine EndnutzerInnen im Vorfeld darüber informieren, dass Dell Kontakt mit ihnen aufnehmen wird, um ihre Bereitstellung zu planen, bevor Dell weitere Installationen plant.
- Die vom Kunden benannte verantwortliche Person muss alle an sie herangetragenen Anforderungen zur Terminverschiebung an Dell übermitteln.
- Der Kunde muss gemeinsam mit Dell die Installation für diejenigen EndnutzerInnen koordinieren, die nicht auf Terminierungsanfragen seitens Dell für die Planung der Installation reagiert haben.
- Nach Fertigstellung des Bereitstellungs- und Endnutzerzeitplans ist der Kunde dafür verantwortlich, die Verfügbarkeit der EndnutzerInnen zum Termin sicherzustellen bzw. alternative EndnutzerInnen zu bestimmen, falls die vorgesehenen EndnutzerInnen nicht verfügbar sind.
- Der Kunde muss diesen Service in Verbindung mit Onsite PC Installation (1 pro Gerät) erwerben.
- 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.

Zusätzliche Bestimmungen

- Der Endnutzerzeitplan wird 8 Tage vor dem geplanten Termin als fertiggestellt betrachtet.
- Für Zeitplanänderungen, die weniger als 7 Tage im Voraus beantragt werden, können Gebühren anfallen. Wenn Dell nicht in der Lage ist, die gewünschten Terminänderungen zu berücksichtigen, können zusätzliche Umplanungs- oder Stornierungsgebühren anfallen.
- Anträge auf Terminänderung, die weniger als 5 Tage im Voraus erfolgen, können möglicherweise gar nicht berücksichtigt werden.
- Es können zusätzliche Gebühren anfallen, falls EndnutzerInnen am Tag der geplanten Installation nicht verfügbar sind.
- Kunden können die Priorisierung bestimmter EndnutzerInnen anfordern.
- Nach Fertigstellung des Zeitplans können für den Kunden zusätzliche Gebühren anfallen, falls weitere Besuche, Terminverschiebungen oder andere Änderungen am Bereitstellungsplan gewünscht werden.
- Die TechnikerInnen von Dell werden alle Anstrengungen unternehmen, um den kommunizierten Zeitplan einzuhalten, allerdings behält sich Dell das Recht vor, den Zeitplan im Falle unvorhergesehener Umstände anzupassen.
- Nicht verfügbar für Thin-Client-Geräte.

Ausgeschlossene Services

- Einplanen eines Endnutzers bzw. einer Endnutzerin zu einer bestimmten Uhrzeit
- Nutzen des Telefons als primäre Methode für die Kontaktaufnahme mit EndnutzerInnen; Dell kann in eigenem Ermessen bestimmte EndnutzerInnen anrufen
- Planen von Ressourcen vor Ort; die InstallationstechnikerInnen sind nicht für die Verwaltung oder Aktualisierung der Zeitpläne zuständig
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Anhang 10

Offsite Trash Removal

Wenn ein Kunde den Offsite Trash Removal Service erwirbt, entsorgt Dell Verpackungen und Materialien der bereitgestellten Systeme und Peripheriegeräte. Die Entsorgung der zu ersetzenden Systeme („Legacy Systeme“) ist nicht enthalten. Der Service muss in Verbindung mit Onsite Installation Services bereitgestellt werden.

Der Kunde muss diesen Service in Verbindung mit Onsite PC Installation (1 pro Gerät) erwerben.

Pflichten des Kunden

Der Kunde muss Dell im Voraus benachrichtigen, wenn er die Verpackung aufbewahren möchte.

Der Kunde informiert Dell über alle spezifischen Anforderungen bezüglich des Abtransports der Verpackungen aus der Einrichtung des Kunden.

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.

Ausgeschlossene Services

Dell entsorgt keine Legacy-Systeme oder Peripheriegeräte.

Anhang 11

Onsite Additional Technician Time

Diese Serviceoption bietet dem Kunden zusätzliche Technikerzeit im Rahmen des Onsite PC Installation Service („Onsite Additional Technician Time“), wie im vorliegenden Anhang 11 ausführlich beschrieben. Die Technikerzeit ist an einen bestimmten PC gebunden.

Onsite Additional Technician Time – Funktionen

- Ein/e TechnikerIn führt in einem vorab festgelegten Zeitraum (z. B. im Rahmen des Vor-Ort-Supports nach der Installation) eine vom Kunden gewünschte Bereitstellungsaktivität für das Client-System durch.
- Zusätzliche Technikerzeit wird mit dem gleichen Qualifikationsniveau wie der Onsite PC Installation Service bereitgestellt.
- Onsite Additional Technician Time ist als eine (1) zusätzliche Technikerstunde definiert.
- Für Aktivitäten pro Einheit (Versandkarton, gebunden).

deckt „Onsite Additional Technician Time“ folgende Leistungen ab:

- Monitor-Setup
- Staging
- Installation von Peripheriegeräten
- PC- und Monitorkonfiguration
- Kundenfragen in Zusammenhang mit der Installation

Entsprechende Services

Der Kunde muss diesen Service in Verbindung mit Onsite PC Installation (1 pro Gerät) erwerben.

Serviceanforderungen

Für die Erbringung dieses Service müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

Der Kunde muss diesen Service in Verbindung mit Onsite PC Installation (1 pro Gerät) erwerben. Die Planung von Onsite Additional Technician Time erfolgt im Anschluss an den Onsite PC Installation Service für das System, mit dem der Service erworben wurde, an einem einzigen Bereitstellungsstandort und noch am selben Werktag.

Ausgeschlossene Services

- Bereitstellungsaktivitäten, die sich nicht direkt auf das Client-System beziehen, oder Services, für die ein/e TechnikerIn zur Bereitstellung von Client-Systemen nicht qualifiziert ist
- Bereitstellung von Software oder Hardware
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang 11 aufgeführt sind

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Gemeinsame Prüfung der gewünschten Services mit den von Dell festgelegten VertreterInnen im Rahmen der Serviceüberprüfung

- Bereitstellung detaillierter Anweisungen für den/die TechnikerIn von Dell, sobald sich dieser/diese am Kundenstandort befindet
- Abstimmung der Aktivitäten auf den vorgegebenen Zeitrahmen für Onsite Additional Technician Time
- 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.

Anhang 12

Onsite Data Migration

Serviceübersicht

Der Onsite Data Migration Service umfasst die Migration von Daten vom Legacy-System (einem vorhandenen lokalen Computer) auf ein neues von Dell unterstütztes Produkt (der „Data Migration Service“ oder die „Data Migration Services“), wie im vorliegenden Serviceanhang ausführlich beschrieben. Dieser Service wird während und in Zusammenhang mit dem Installationsprozess eines neuen Systems bereitgestellt.

Data Migration Service – Funktionen

- Erfassung von Nutzerdaten und -einstellungen von allen Kundensystemen, die durch unterstützte Produkte ersetzt werden (das „Legacy-System“), auf Grundlage der während der Standortprüfung festgelegten Anforderungen
- Migration von Daten, die mit Domain-Nutzerprofilen verbunden sind, auf das neue unterstützte Produkt/die neuen unterstützten Produkte
- 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
- Nach Abschluss der Migration bestätigt und/oder meldet der/die TechnikerIn die Integrität der Migration

Serviceanforderungen

- Der Kunde muss diesen Service in Verbindung mit Onsite PC Installation (Anhang 8) erwerben (1 pro Gerät).
- Data Migration Services müssen in Verbindung mit dem Onsite PC Installation Service bereitgestellt werden.
- Data Migration Services werden von Dell mithilfe des Datenmigrationstools durchgeführt.
- Der Zeitplan der Migrations- und Installationsservices muss innerhalb desselben Projektumfangs koordiniert und von denselben Dell MitarbeiterInnen vor Ort durchgeführt werden.
- Bei der Installation mehrerer PCs migrieren die TechnikerInnen Daten auf mehreren PCs gleichzeitig.
- Dell geht davon aus, dass keine Faktoren vorhanden sind, die die Übertragungsgeschwindigkeit vom Legacy-System auf das neue System einschränken, beispielsweise:
 - Schlechte Performance der Festplatte aufgrund von fehlerhaften Sektoren, weniger als 5.400 U/min oder übermäßiger Fragmentierung
 - Vom Kunden konfigurierte Einstellungen zum Begrenzen der Übertragungsgeschwindigkeit, etwa das Erzwingen einer suboptimalen Geschwindigkeit der Netzwerkschnittstellenkarten (NICs)
 - Auf dem Legacy-System ausgeführte Prozesse
 - Verzicht auf CAT5e-Netzkabel für Gigabit-NICs bei netzwerkbezogenen Migrationen
 - Verzicht auf USB 3.x-Ports und externe Festplatten (mindestens USB 2.0)

Ausgeschlossene Services

- Übertragung von mehr als 100 GB Daten zu dem Zeitpunkt, an dem die Systeminstallation vor Ort stattfindet
- Datenmigration mithilfe anderer Tools als denen, die Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen und für die Erfüllung kundenseitiger Verpflichtungen vorsieht
- Nutzerprofile für lokale Konten (nicht in einer Domain) werden nicht migriert.
- Die Migration von Daten zu Nutzerkonten in anderen Domains wird nicht unterstützt.
- Deinstallation oder Neuinstallation vorhandener Produkte oder Softwareanwendungen
- Jegliche Datenwiederherstellung, einschließlich Disaster Recovery
- Separate Planung von Migrations- und Installationservices
- Übertragung von Anwendungen oder Scripting für Anwendungsinstallationen auf dem System
- Kein Verschieben/Kopieren von Anwendungen oder Software durch das Tool
- Aktivitäten in Zusammenhang mit der Konfiguration der Netzwerkinfrastruktur oder Troubleshooting
- Alle Aktivitäten, ausgenommen der Aktivitäten, die in der Leistungsbeschreibung des Data Migration Service im vorliegenden Anhang 12 ausdrücklich genannt sind

Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Umsetzung der Kundenpflichten in Zusammenhang mit dem Onsite PC Installation Service (Anhang 8).
- Der Kunde stellt bei Bedarf einen USB 3.x-Stick/externen Datenträger für die Übertragung von Daten bereit.
- Die Fähigkeit von Dell, den Service im gewünschten Umfang und zum gewünschten Termin bereitzustellen, hängen davon ab, ob der Kunde kritische Entscheidungen zeitnah trifft sowie 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.
- Der Kunde stellt die schnelle Kommunikation zwischen dem Kunden und Dell sicher, einschließlich jeglicher Fragen oder Anforderungen zum Serviceumfang. Der Kunde hat beim Projektstart eine Liste wichtiger Kontaktpersonen bereitzustellen, die mit Dell zusammenarbeiten. Diese wichtigen Kontaktpersonen sind für die Kommunikation und Verwaltung der Projektergebnisse mit Dell verantwortlich.
- Der Kunde stellt den Zugang zu technischen und geschäftlichen Kontaktpersonen sicher, soweit im Rahmen des Serviceumfangs erforderlich. Die Hauptkontaktpersonen nehmen an Meetings teil und stellen zeitnahe Entscheidungen und Informationen bereit, die von Dell zur Erbringung der Services benötigt werden.
- Die Korrektur von Fehlern in der Storage-Array-Quellumgebung unterliegt der Zuständigkeit des Kunden. Ausgenommen sind von Dell unterstützte Storage-Plattformen mit einem gültigen Supportvertrag.
- Sofern in dieser Servicebeschreibung nicht anders angegeben, ist der Kunde für die Konfiguration der vorhandenen Storage-Arrays verantwortlich.
- Der Kunde ist dafür zuständig, die Anwendungen nach der Offlinemigration in den Produktionszustand zu versetzen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Host-/Serveranwendungen vor dem Start der Offlinedatenmigration herunterzufahren.
- Für die Durchführung von Services auf dem Legacy-System muss dieses verfügbar und voll funktionsfähig sein.

- Der Kunde stellt alle relevanten Daten über die Bereitstellung auf dem Legacy-System zur Verfügung, die zur Planung der Serviceerbringung erforderlich sind. Dies kann telefonisch, per E Mail oder mit den Bereitstellungstools von Dell erfolgen. Der Kunde stellt für alle Bereitstellungsstandorte außerdem Informationen zum Standort (und gegebenenfalls) zur Zeitplanung bereit, damit Dell vor der Durchführung der Services über alle wichtigen standortspezifischen Details verfügt.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- 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.
- 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.
- Aus Sicherheitsgründen bringt Dell keine USB-Sticks/externen Datenträger zum Kundenstandort mit. Bei Bedarf hat der Kunde eigene USB-Sticks/externe Datenträger (für die Datenmigration oder den DMT-Installer) zur Verfügung zu stellen.
- 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.

Anhang 13

Onsite Application Installation

Wenn ein Kunde den Onsite Application Installation Service erwirbt, hilft Dell dem Kunden bei der Installation von bis zu fünf (5) ausgewählten Softwareanwendungen oder ändert ausgewählte Betriebssystemeinstellungen in Verbindung mit der Installation neuer unterstützter Produkte. Die Installation der Anwendungen wird während der Bereitstellung neuer Ressourcen vor Ort durchgeführt.

Dell arbeitet mit dem Kunden zusammen, um die Anforderungen des Kunden an die Anwendungsinstallation in den Arbeitsanweisungen zu dokumentieren und zu erfassen (per E-Mail an den SPOC). Der Kunde überprüft die Richtigkeit und bestätigt die Anforderungen, indem er die per E-Mail vom SPOC übermittelten technischen Daten überprüft und genehmigt.

Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Bereitstellung von Skripts, USB-Sticks oder CDs/DVDs, die für die Anwendungsinstallation benötigt werden
- Erstellen, Durchführen von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendungs- und Betriebssystemeinstellungen gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktionieren
- Vervollständigung, Überprüfung der Richtigkeit und Bestätigung der Anforderungen, indem die per E-Mail mit dem SPOC ausgetauschten Arbeitsanweisungen geprüft und genehmigt werden
- Bereitstellung aller erforderlichen Lizenzen, der erforderlichen Menge an Installationsmedien und Installationsanleitungen für Dell TechnikerInnen bei deren Ankunft
- Der Kunde besitzt alle erforderlichen Lizenzen und Nutzungsrechte für die zu installierende Software – Dell führt keine Complianceprüfung durch.
- Dell muss in der Lage sein, das Kundennetzwerk zur Serviceerbringung zu nutzen, wenn dies für die Anwendungsinstallation erforderlich ist.
- 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.
- Zuverlässigkeit der Netzwerkinfrastruktur an allen Kundenstandorten
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Softwareanwendungen zertifiziert, betriebsbereit und mit der neuen Client-Systemkonfiguration und den Betriebssystemen kompatibel sind.
- Der Kunde muss diesen Service in Verbindung mit Onsite PC Installation (1 pro Gerät) erwerben.
- 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.

Servicebeschränkungen

- 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 Installation Service für das System, mit dem sie erworben wurden (Onsite PC Installation – Anhang 8), an einem einzigen Bereitstellungsstandortort 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.

Anhang 14

Remote PC Installation

Serviceüberblick

Der Remote PC Installation Service umfasst Remoteunterstützung bei der Installation und Verbindung eines neuen Client-Systems (ein über die Liste unterstützter Produkte von Dell gekaufter PC) oder eines Legacy-Systems (vorhandener Kunden-PCs, der durch ein neues Client-System ersetzt wird) und ggf. der zugehörigen Peripheriegeräte am Arbeitsplatz sowie der Übertragung von Endnutzerdateien und Systemeinstellungen sowie der Installation der vom Kunden bereitgestellten Software (die „Remote PC Installation“), sofern dies dem Kunden ebenfalls berechnet wird.

Entsprechende Services

- Remote Data Migration
- Remote App Installation

Serviceüberprüfung

Dell prüft gemeinsam mit dem Kunden den Umfang der erworbenen Services. Gegebenenfalls erfasst Dell auch relevante Daten über die Bereitstellung auf dem Legacy-System, um die Serviceerbringung zu planen. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder mit den Bereitstellungstools von Dell erfolgen. Dell erfasst außerdem für alle Bereitstellungsstandorte des Kunden Informationen zum Standort (und gegebenenfalls) zur Zeitplanung, damit Dell vor der Durchführung der Services über alle wichtigen standortspezifischen Details verfügt.

Remote PC Installation – Funktionen

Unterstützung bei der Installation des Client-Systems

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

Unterstützung beim Herstellen der Konnektivität für ein Client-System

- Unterstützung beim Starten des neuen Client-Systems und Überprüfung der Netzwerkverbindung für die mit dem Kundennetzwerk verbundenen Geräte
- Unterstützung bei der Anmeldung am neuen Client-System 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 Einrichtung neuer externer Deskside-Peripheriegeräte an bzw. für das Client-System 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 Client-Systems in die Arbeitsgruppe. Das Client-System 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 Client-System
- Wiederherstellung der Dateifreigabe im Netzwerk
- Kurze und grundlegende Einführung in die primären Funktionen des neuen Client-Systems

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 Client-System bzw. die neuen Client-Systeme
- Übertragung allgemeiner Anwendungseinstellungen

Unterstützung bei der Deinstallation von Legacy-Systemen

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

Serviceanforderungen

Für die Erbringung dieses Service müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Kunde muss für jedes zu installierende Client-System einen eigenen Remote PC Installation Service erwerben.
- Der Kunde muss über ein Telefon und eine stabile Internetverbindung verfügen.
- Für die Durchführung von Services auf dem Legacy-System muss dieses verfügbar und voll funktionsfähig sein.
- Wenn der Kunde den „Remote Data Migration Service“ (Anhang 16) erworben hat, wird der Zeitplan für die Migration mit den Installationsservices im selben Projektumfang koordiniert und, wo immer möglich, mit demselben Remotetechnikpersonal.
- Das Betriebssystem muss vorab auf das Client-System geladen werden oder dort bereits installiert sein.

Ausgeschlossene Services

- Einrichten eines neuen Netzwerks
- 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
- Übertragung von Daten in einem separaten Ereignis
- Übertragung der Daten und Einstellungen mithilfe von anderen Tools als denen, die Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen vorsieht
- Übertragen von Nutzerkontodaten auf andere Domains

- Jedwede Datenmigration (bei Bedarf kann der Kunde den „Remote Data Migration Service“ (Anhang 16) erwerben)
- Backup oder Recovery von Daten, einschließlich Disaster Recovery
- Separate Planung von Übertragungs- und Installationservices
- Scripting für Anwendungsinstallationen
- Übertragung von Anwendungen oder Software Installation/Neuinstallation der Softwareanwendungen, keine Übertragung
- 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 14 aufgeführt sind

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Der Kunde stellt vor Beginn der Services alle wichtigen und relevanten Informationen bereit, damit Dell diesen Service zeitnah durchführen kann.
- 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. Vordem Beitritt des Client-Systems zur Domain) in Active Directory erstellt werden, um den Domain-Beitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen.
- Initiierung der Verbindung zu Dell für die Remote-Erbringung von Services. Dazu gehören unter anderem die Sicherstellung der Netzwerkverbindung und die Verwendung der von Dell bereitgestellten Remoteschnittstellen wie Chat und Telefon.
- Bereitstellung von Zugangsdaten für das Domain-Konto, um Dell TechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten für einen Computerbeitritt zum Standardcontainer „Computer“ in Active Directory auszustatten.
- Bereitstellung aller relevanten Treiber für die Hardwareinstallation.
- Sicherstellen, dass das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig ist, damit alle Services darauf durchgeführt werden können.
- 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 TechnikerIn.
- Sofern für die Installation der Anwendung 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 Client-System müssen 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz möglich sein.
- Aufrechterhaltung einer stabilen Netzwerkinfrastruktur über alle Kundenstandorte hinweg
- Sicherstellen, dass das Client-System an ein lokales Netzwerk angeschlossen ist und über einen stabilen Internetzugang verfügt

- Wenn externe Datenträger erforderlich sind, muss der Kunde USB-Sticks/externe Datenträger bereitstellen.
- Gegebenenfalls Bereitstellung von Cloud-Storage, externem Laufwerk oder Datenträgern.
- Bei Bedarf Erwerb entsprechender Add-ons für Remote Services.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Wenn der Kunde Verzögerungen verursacht, die Dell daran hindern, den Remote PC Installation Service durchzuführen, können zusätzliche Kosten anfallen.
- 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.

Anhang 15

Remote Application Installation

Serviceüberblick

Wenn ein Kunde den Remote Application Installation Service erwirbt, hilft Dell dem Kunden bei der Installation von bis zu fünf (5) ausgewählten Softwareanwendungen oder ändert ausgewählte Betriebssystemeinstellungen in Verbindung mit der Installation neuer unterstützter Dell Produkte. Die Installation der Anwendungen wird während der Bereitstellung neuer Ressourcen remote durchgeführt. Dieser Service muss in Verbindung mit dem Remote PC Installation Service (Anhang 14) (1 pro Gerät) erworben werden.

Dell arbeitet mit dem Kunden zusammen, um die technischen Anforderungen des Kunden in den Arbeitsanweisungen zu dokumentieren und zu erfassen (per E-Mail an den SPOC). Der Kunde überprüft die Richtigkeit und bestätigt die Anforderungen, indem er die per E-Mail vom SPOC übermittelten technischen Daten überprüft und genehmigt.

Entsprechende Services

- Remote Data Migration

Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Bereitstellung von Skripts, USB-Sticks oder CDs/DVDs (EndnutzerInnen müssen im Besitz physischer Datenträger sein), die für die Durchführung der Anwendungsinstallation erforderlich sind
- Erstellen, Durchführen von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendungs- und Betriebssystemeinstellungen gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktionieren
- Vervollständigung, Überprüfung der Richtigkeit und Bestätigung der Anforderungen, indem die per E-Mail mit dem SPOC ausgetauschten Arbeitsanweisungen geprüft und genehmigt werden
- Bereitstellung aller erforderlichen Lizenzen, der erforderlichen Menge benötigter Installationsmedien und Installationsanleitungen für Dell TechnikerInnen
- Der Kunde besitzt alle erforderlichen Lizenzen und Nutzungsrechte für die zu installierende Software – Dell führt keine Complianceprüfung durch.
- Dell muss in der Lage sein, das Kundennetzwerk zur Serviceerbringung zu nutzen, wenn dies für die Anwendungsinstallation erforderlich ist.
- 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.
- Zuverlässigkeit der Netzwerkinfrastruktur an allen Kundenstandorten
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Softwareanwendungen zertifiziert, betriebsbereit und mit der neuen Client-Systemkonfiguration und den Betriebssystemen kompatibel sind.
- Der Kunde muss diesen Service in Verbindung mit Remote PC Installation Service (1 pro Gerät) erwerben.

- 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.

Servicebeschränkungen

- 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 Remote PC Installation (Anhang 14) für das System, 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 Softwareanwendung zu installieren.

Anhang 16

Remote Data Migration

Serviceüberblick

Der Remote Data Migration Service umfasst die Übertragung von Endnutzerdaten vom Legacy-System auf das neue Client-System (die „Remotedaten“), wie in diesem Anhang ausführlich beschrieben. Dieser Service muss in Verbindung mit Remote PC Installation (Anhang 14) erworben werden (1 pro Gerät).

Serviceüberprüfung

Dell prüft gemeinsam mit dem Kunden den Umfang der erworbenen Services. Gegebenenfalls erfasst Dell auch relevante Daten über die Bereitstellung auf dem Legacy-System, um die Serviceerbringung zu planen. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder mit den Bereitstellungstools von Dell erfolgen. Dell erfasst außerdem für alle Bereitstellungsstandorte des Kunden Informationen zum Standort (und gegebenenfalls) zur Zeitplanung, damit Dell vor der Durchführung der Services über alle wichtigen standortspezifischen Details verfügt.

Datenmigration

- Übertragung der Daten und Dateien von EndnutzerInnen
- Erfassung der Daten und Dateien von EndnutzerInnen auf dem Legacy-System oder auf vom Kunden bereitgestellten externen Laufwerken oder Datenträgern
- Übertragung der mit Nutzerprofilen verbundenen Daten auf das neue Client-System bzw. die neuen Client-Systeme oder in den Cloud-Storage, auf externe Laufwerke oder Datenträger, die vom Kunden bereitgestellt werden
- Nach Abschluss der Übertragung bestätigt und/oder meldet der/die TechnikerIn die Integrität der Übertragung

Entsprechende Services

Remote Data Migration kann mit folgendem Service erworben werden:

- Remote PC Installation

Serviceanforderungen

Für die Erbringung dieses Service müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Remote Data Migration Services müssen in Verbindung mit dem Remote PC Installation Service bereitgestellt werden.
- Für die Durchführung von Services auf dem Legacy-System muss dieses verfügbar und voll funktionsfähig sein.
- Der Kunde muss über ein Telefon und eine stabile Internetverbindung verfügen.
- Der Zeitplan für die Übertragung im Rahmen von Installationsservices wird innerhalb desselben Projektumfangs koordiniert.
- Das Betriebssystem muss vorab auf das Client-System geladen werden oder dort bereits installiert sein.

Ausgeschlossene Services

- Datenübertragung in einem separaten Vorgang, der unabhängig vom Termin des Remote PC Installation Service ist
- Übertragung von mehr als 100 GB Daten
- 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 Installationservices
- 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 16 aufgeführt sind

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Umsetzung der Pflichten des Kunden bezüglich des Remote PC Installation Service (Anhang 14)
- Das Netzwerk des Kunden muss als Mindeststandard 100 Mbit/s für Switched-Ethernet-Subnetze erfüllen und auf dem Client-System müssen 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz möglich sein.
- Aufrechterhaltung einer stabilen Netzwerkinfrastruktur über alle Kundenstandorte hinweg
- Sicherstellen, dass das Client-System an ein lokales Netzwerk angeschlossen ist und über einen stabilen Internetzugang verfügt
- Wenn externe Datenträger erforderlich sind, muss der Kunde USB-Sticks/externe Datenträger bereitstellen.
- Gegebenenfalls Bereitstellung von Cloud-Storage, externem Laufwerk oder Datenträgern
- Übermitteln relevanter Daten über die Bereitstellung auf dem Legacy-System, die zur Planung der Serviceerbringung erforderlich sind. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder mit den Bereitstellungstools von Dell erfolgen.
- 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.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- 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.
- 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.

Anhang 17

Asset Recovery Services: Asset Resale and Recycling

Kann in Kombination mit folgenden Services erworben werden:

- Beliebiger ProDeploy Flex for Client Suite Service

Einführung

Dell Technologies Services („Dell“) erbringt die Asset Recovery Services (die „Service(s)“) gemäß diesem Serviceanhang („Serviceanhang“).

Umfang des Service

Dieser Service bietet eine bequeme und umweltfreundliche Möglichkeit, Geräte zu entsorgen, die stillgelegt wurden oder deren Leasingzeitraum abgelaufen ist. Alle Geräte werden gemäß [Dell Electronic Disposition Policy](#) und der Erklärung zu [Dell Media Sanitization of Data Storage Devices](#) verwaltet.

Diese Servicebeschreibung gilt für die folgenden Asset Recovery Services-Optionen, und zwar für Client- und Servergeräte sowohl von Dell als auch von anderen Herstellern:

Optionen für kundeneigene Geräte:

- **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.
- **Alle Services** beinhalten außerdem einen Single Point of Contact für einfaches Kundenmanagement („Recovery Manager“) sowie Zugang zum Dell Self-Service 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.

Zugriff auf das Dell Self-Service Portal

Kunden, die Asset Recovery Services erwerben, erhalten Zugriff auf das Dell Self-Service Portal. Über das Portal können Kunden Aufgaben in Zusammenhang mit dem erworbenen Service sichten und ausführen, darunter:

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

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

Der Kunde ist berechtigt, das Dell Self-Service Portal gemäß den dafür geltenden Nutzungsbedingungen („Nutzungsbedingungen“) zu nutzen, die der vom Kunden erworbenen Asset Recovery Services-Option 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 Dell Self-Service Portal bereitgestellt werden.

Leistungen

Folgendes wird im Rahmen des Service bereitgestellt:

- **Zugriff auf das Dell Self-Service Portal**, in dem der Kunde folgende Möglichkeiten hat:
 - **Abrufen des Schätzwerts:** Der Kunde kann einen geschätzten Wert der stillzulegenden Geräte einsehen.
 - **Anzeigen des Dashboards:** Vollständige Ansicht aller verfügbaren Serviceguthaben, kürzlich durchgeführter Aktivitäten und ausstehender Aktionen.
 - **Planen des Service:** Der Kunde kann Services für seinen Standort, das gewünschte Datum und die Uhrzeit während der Geschäftszeiten planen.
 - **Nachverfolgen des Service:** Der Kunde kann den Status jedes Service einsehen, 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/Recycle Service umfasst die Verarbeitung eine vollständige Überwachungskette vom Versand bis zur Auslieferung an die 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, Zeitplänen und Schätzungen des Wiederverkaufswerts anzeigen und herunterladen. Zusätzliche Berichte für die folgenden Services sind ebenfalls im Onlineportal verfügbar:
 - Resale and Recycling umfasst Berichte zur Entsorgung von Geräten und eine entsprechende Bestätigung.
- **Zahlung:** Wenn der Kunde Anspruch auf eine Auszahlung des Wiederverkaufswerts hat, kann er die elektronische Überweisung des Geldes über das Dell Self-Service 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.

Ausschlüsse

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

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.

Angebotsbezogene 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 Technologies Services beeinträchtigen kann.

- **Resale/Recycle Service.** Pflichten des Kunden vor der Erbringung des Service:
 - 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 Tintenpatronen und Tonerkassetten 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 eine Verzichtserklärung unterzeichnen, die den Transport von durch den Kunden verpackten oder in Schrumpffolie gewickelten Geräten ermöglicht)
 - Sammeln der Geräte (auch solchen mit erfolgreicher Datenbereinigung) von allen Kundenstandorten an einem zentralen Ort, der für den Dell Logistikanbieter ohne größere Umstände zugänglich ist und
 - 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 Kunde verfügt über ein hinreichendes Eigentumsrecht an den Geräten, das frei von etwaigen Pfandrechten, Ansprüchen und Belastungen jeglicher Art für eigene Vermögenswerte 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.
 - Sofern vom Kunden nicht anders angegeben und von Dell vor dem Versand schriftlich bestätigt, entspricht das Gerät bei der Lieferung an Dell den vom Hersteller veröffentlichten Spezifikationen.
 - 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 dieser Servicebeschreibung 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 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.

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 dieser Servicebeschreibung 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 Vor-Ort-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 normalen Geschäftszeiten erforderlich ist
- Sollten der Kunde, der Standort und/oder die Geräte den in dieser Servicebeschreibung 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.
- Kosten, die dadurch entstehen, dass die für die Rücksendung an den Leasinggeber angegebene Lieferadresse nicht korrekt ist.
- Anforderungen zum Entfernen von Festplatten oder Ausbau von Geräten während der Durchführung des Onsite Hard Drive Shred Service.

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 dieser Servicebeschreibung erbrachte Services gelten, ungeachtet widersprüchlicher Bedingungen in der Vereinbarung, folgende Bedingungen und Bestimmungen:

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

1. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG (OB AUS VERTRAG, UNERLAUBTER HANDLUNG ODER EINEM ANDEREN GRUND) FÜR DIE SICHERHEIT ODER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, DIE SICH AUF DEM GERÄT BEFINDEN, MIT AUSNAHME DER UNBEFUGTEN OFFENLEGUNG VON DATEN AUF EINER SYSTEMFESTPLATTE, BEI DER DELL UND/ODER SEINE SERVICEANBIETER DIE DATENBEREINIGUNG AM KUNDENSTANDORT NICHT KORREKT IN ÜBEREINSTIMMUNG MIT DEN HIERIN DARGELEGTEN PROZESSEN AUSGEFÜHRT UND DIE FESTPLATTE ANSCHLIESSEND IN DER ZUSAMMENFASSUNG DER DATENBEREINIGUNG ALS ERFOLGREICH BEREINIGT ZERTIFIZIERT HABEN. 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 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 der einzelnen Services sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell Technologies Services schriftlich vereinbart, darf der Erwerb von Services gemäß dieser Servicebeschreibung ausschließlich für den internen Gebrauch des Kunden und nicht für den Wiederverkauf oder für den Zweck eines Servicebüros erfolgen.

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 er jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor Beginn des Service bestätigt.
- B. **Bezahlung der mit den Services gekauften Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Bezahlung von Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von Services gebunden, die zusammen mit der Hardware erworben wurden.

- C. **Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs.** Dell Technologies Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell Technologies Services nach wirtschaftlichem Ermessen davon ausgeht, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies Services oder die von Dell Technologies Services beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies Services 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 können optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, Managed und Professional Services oder Schulungsservices) von Dell Technologies Services erworben werden, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies Services erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- E. **Abtretung und Unterverträge.** Dell Technologies Services kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Drittanbietern ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe Serviceanbieter übertragen, die den Service fachgerecht im Auftrag von Dell Technologies Services erbringen.
- F. **Kündigung.** Dell Technologies Services ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:
- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
 - Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den Support- oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
 - Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell Technologies Services schickt Dell Technologies Services eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem diese wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versendens der Kündigung durch Dell Technologies Services an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell Technologies Services diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung der an Dell Technologies Services geleisteten oder fälligen Zahlungen.

- G. **Regionale Einschränkungen und Standortänderung.** Dieser Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-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.