

Angebotsbeschreibung für vom Kunden gemanagte Dell APEX Data Storage Services

1. Einführung. Diese Angebotsbeschreibung unterliegt den APEX Bedingungen, die unter www.dell.com/apexagreement („Dell Bedingungen“) abrufbar sind. Diese Angebotsbeschreibung und die APEX Bedingungen regeln gemeinsam den Dell APEX Service (wie unten definiert). Unter „APEX Bedingungen“ für einen Dell Reseller oder einen Distributor, der den Dell APEX Service direkt von Dell kauft, ist das unter <https://www.delltechnologies.com/partner/en-us/partner/apex-partner-agreement.htm> abrufbare APEX Reseller Agreement bzw. APEX Distributor Agreement zu verstehen. Dell (gemäß Definition in den APEX Bedingungen) stellt den Dell APEX Service bereit.

1.1 Definitionen. Die folgenden Definitionen gelten für diese Angebotsbeschreibung. Einige großgeschriebene Begriffe werden im spezifischen Kontext definiert, in dem sie weiter unten verwendet werden. Andere hervorgehobene Begriffe, die in dieser Angebotsbeschreibung nicht definiert sind, sind in den APEX Bedingungen definiert.

- „Aktivierungsdatum“ bezeichnet das Datum, ab dem der Dell APEX Service verwendet werden kann. Ungeachtet des Vorstehenden entspricht das Aktivierungsdatum dem ersten Tag des Monats nach der Bereitstellung. Für den Fall, dass sich die Bereitstellung ohne Verschulden von Dell verzögert, ist das Aktivierungsdatum der erste Tag des zweiten Monats, der auf die Lieferung des Dell APEX-Systems an den Standort folgt.
- „Dell APEX Service“ (auch „APEX Service“) bezeichnet den vom Kunden gemanagten Dell APEX Data Storage Service, wie unten beschrieben, zu dessen Nutzung der Kunde im Rahmen dieser Angebotsbeschreibung und der APEX Bedingungen berechtigt ist. Zur Klarstellung: Der Dell APEX Service beinhaltet keine Bereitstellung (oder bereitstellungsbezogene Verantwortlichkeiten), wenn er von einem Bereitstellungspartner durchgeführt wird.
- „Dell Channel-Partner“ bezeichnet einen Dell Partner, der den Dell APEX Service für den Wiederverkauf oder die Bereitstellung von Services für EndnutzerInnen erwirbt. Zu den Dell Channel-Partnern zählen unter anderem Reseller, Distributoren, Channel-Serviceanbieter und OEM-Partner.
- „Bereitstellung“ bezeichnet die Installation und Konfiguration des Dell APEX Service (einschließlich Kapazitätserweiterung, falls zutreffend) am Standort (im Ermessen von Dell).
- „Bereitstellungspartner“ bezeichnet einen Dell Channel-Partner, der vom Kunden beauftragt und für die Bereitstellung des Dell APEX Service verantwortlich ist.
- „Zugehörige Software“ bezeichnet Software, die von Dell in Verbindung mit dem Dell APEX Service bereitgestellt wird, um dem Kunden die Nutzung des Dell APEX Service zu ermöglichen. Zugehörige Software kann Entwicklungssoftware und -tools sowie Software umfassen, die zum Zweck der Verwendung des Dell APEX Service auf Endnutzengeräten installiert werden muss. Die zugehörige Software schließt Software aus, die Dell zu gesonderten Bedingungen oder gemäß einer gesonderten Vereinbarung zur Verfügung stellt.
- „Basiskapazität“ bezeichnet die Storage-Kapazität, anhand der die turnusmäßigen Mindestgebühren bestimmt werden.
- „OnDemand-Kapazität“ bezeichnet die Storage-Kapazität, die über die Basiskapazität hinaus verbraucht wird. Diese wird verwendet, um die Gebühren für die OnDemand-Nutzung zu ermitteln.
- „Gesamtkapazität“ bezeichnet die gesamte Kapazität auf dem APEX-System (einschließlich Basiskapazität und jeglicher zusätzlichen Kapazität zur Unterstützung von OnDemand-Kapazität).

1.2 Dell APEX Service. Dell stellt einen On-Premise-Storage-Abonnementservice bereit, der über zugehörige Software genutzt werden kann. Der Dell APEX Service wird mit den Konfigurationen und der Basiskapazität und OnDemand-Kapazität erworben, die im Kundenauftrag definiert sind. Der Dell APEX Service wird dem Kunden mit einer Mindestlaufzeit von einem (1), zwei (2), drei (3), vier (4) oder fünf (5) Jahr(en) zur Verfügung gestellt. Der Dell APEX Service umfasst: (i) proaktives Monitoring der Kapazität und Integrität sowie (ii) Support Services 24x7, jeweils wie im Abschnitt 4.3 definiert.

2. Technische Dokumentation und Ressourcen. Dokumente und Ressourcen sind unter <https://www.dell.com/de-de/dt/apex/storage/data-storage-services/index.htm> verfügbar. Die technische Dokumentation unter <https://www.dell.com/support/home/de-de/product-support/product/apex-data-storage-service/docs> wird in dem Umfang, in der Form und in der Menge bereitgestellt, die erforderlich ist, um die interne Nutzung des Dell APEX Service durch den Kunden zu unterstützen.

3. Systemdaten. Dell erfasst mitunter Daten zur Konfiguration, zum Betrieb, zur Leistung und zur Nutzung des Dell APEX Service („Systemdaten“). Zu den Systemdaten gehören keine Kundeninhalte. Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen der Systemdaten erfasst werden, in Übereinstimmung mit den Datenschutzerklärungen der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und mit der Verweisung Bestandteil werden. Systemdaten können von Dell verwendet werden, um (a) die Bereitstellung des Dell APEX Service für Sie und Ihre EndnutzerInnen zu unterstützen oder durchzuführen, (b) die Nutzung oder Erweiterung des Dell APEX Service oder anderer Produkte und Services von Dell für Sie oder Ihre EndnutzerInnen zu verbessern oder zu erweitern oder (c) seine gesetzlichen Rechte und Pflichten wahrzunehmen (kollektiv „Zweck“). Jede Übertragung von Systemdaten an Dritte dient allein diesem Zweck und unterliegt den geltenden Gesetzen sowie den für vertrauliche Kundeninformationen angemessenen Schutzmaßnahmen. Vorbehaltlich etwaig bestehender gesetzlicher Rechte des Kunden, Ihrer EndnutzerInnen oder Dritter, ist Dell ausschließlicher Inhaber der Rechte an den Systemdaten, die jedoch so zu anonymisieren sind, dass weder Sie noch Ihre EndnutzerInnen identifizierbar sind, bzw. dass sie keinen Personen zuzuordnen sind („anonymisierte Systemdaten“). Diese Daten gelten als vertrauliche Informationen von Dell. Dell ist berechtigt, anonymisierte Systemdaten für gesetzlich zulässige technische oder kommerzielle Zwecke zu verwenden oder weiterzugeben. Die Deaktivierung zugehöriger Funktionen für die Erfassung von Systemdaten durch den Kunden kann zu einer Unterbrechung oder Deaktivierung des Dell APEX Service führen, wie von Dell in der mit dem Dell APEX Service bereitgestellten Dokumentation oder anderweitig angegeben.

4. Servicebetrieb.

4.1 Standort. Dell versendet das Dell APEX-System an den Standort. Das Dell APEX-System (wie in den APEX Bedingungen definiert) kann nicht an einer „Dark Site“ bereitgestellt werden, d. h. an Standorten, an denen das Dell APEX-System im Dell APEX Service keine Verbindung zu Personen außerhalb dieses Standorts herstellen kann. Der Kunde muss der/m autorisierten TechnikerIn von Dell oder des Bereitstellungspartners für die folgenden Aktivitäten zeitnah und sicher Zugang zum Standort gewähren:

- A. Erste Standortbegutachtung – Erfassung erster Informationen zur Standortbegutachtung im Rahmen des Bestellvorgangs in der APEX Console. Dell oder der Bereitstellungspartner, abhängig davon, wen der Kunde für die Bereitstellung beauftragt hat, kontaktiert den Kunden, um die Informationen zu überprüfen, und arbeitet mit dem Kunden zusammen, um das Konfigurations-Workbook zu vervollständigen. Der Kunde erkennt an, dass eine verzögerte oder ungenaue Angabe von Informationen für die Standortbegutachtung oder das Konfigurations-Workbook die Durchführung nachgelagerter Aktivitäten für den Dell APEX Service verzögern und/oder zusätzliche Gebühren verursachen kann.
- B. Bereitstellung des Dell APEX-Systems und Aktivierung des Dell APEX Service
- C. Korrektur von Problemen mit dem Dell APEX Service (z. B. Austausch fehlerhafter Hardware), sofern sich das Problem nicht remote lösen lässt
- D. Erweiterung oder Bestellung der Gesamtkapazität nach Bedarf
- E. Abholung des Dell APEX-Systems von Kundenstandorten

Verzögerungen oder Einschränkungen bei der Gewährung des Zugangs zum Standort und/oder des Remotezugriffs auf das Dell APEX-System, das zur Erbringung des Dell APEX Service verwendet wird, wirken sich auf die erforderlichen Vor-Ort-Aktivitäten von Dell aus. Zum Beispiel wären dies Zugangsbeschränkungen durch den Kunden während bestimmter Zeiten sowie andere kundenseitige Prozesse oder Bedingungen am Standort.

4.2 Pflichten des Kunden. Mit Ausnahme von bewährten Partnern von Cloud-Serviceanbietern im Dell Technologies Partnerprogramm darf der Kunde den Dell APEX Service, das Dell APEX-System oder zugehörige Software nicht als Serviceanbieter nutzen. Der Kunde haftet Dell gegenüber direkt für jede Verletzung vorliegender Bedingungen, die sich aus der Missachtung der Bedingungen durch seine EndnutzerInnen oder seine Kunden ergibt.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die erforderlichen Rechte, Genehmigungen und Zustimmungen im Zusammenhang mit den folgenden Punkten einzuholen: (a) Kundeninhalte und (b) Software oder andere Komponenten, die nicht von Dell stammen und die Sie anweisen oder beantragen, damit Dell sie mit dem Dell APEX Service verwendet, installiert oder integriert.

Der Kunde informiert Dell und ggf. den Bereitstellungspartner proaktiv über sämtliche Änderungen am Standort, am Netzwerk oder an relevanten Komponenten, die mit dem Dell APEX Service verbunden sind. Der Kunde darf zugehörige Funktionen zur Erfassung von Systemdaten nicht deaktivieren.

Soweit für den Dell APEX Service zutreffend, muss der Kunde auf Verlangen von Dell oder des Bereitstellungspartners folgende Leistungen auf eigene Kosten erbringen:

- A. Bereitstellung einer angemessenen Stellfläche, Stromversorgung und Kühlung für das Dell APEX-System sowie Puffer für eine zukünftige Dell APEX-Systemerweiterung
- B. Bereitstellung von Netzwerkschaltern, Rackgeräten und ggf. Wartung von Datenkabeln und anderen Materialien oder Software, die erforderlich sind, damit die anderen Komponenten des Dell APEX Service gemäß ihrer Spezifikation betrieben werden können (der Kunde muss Racks und Switches bereitstellen, die von der Storage-Appliance unterstützt werden)
- C. Nutzung des Dell APEX Service mit angemessener Sorgfalt und in Übereinstimmung mit dieser Angebotsbeschreibung und den APEX Bedingungen
- D. Freihalten des Dell APEX-Systems am Standort von Pfandrechten oder Belastungen
- E. Wiederherstellung von Kundeninhalten auf dem Dell APEX Service (einschließlich aller, die der Kunde auf einer externen Festplatte bereitstellt)
- F. Bereitstellung von technischem Personal des Kunden für Dell, das mit den geschäftlichen Anforderungen des Kunden vertraut ist (primäres und alternatives designiertes technisches Personal), und, falls zutreffend, Bereitstellung des Personals für den Bereitstellungspartner, um bereitstellungsbezogene Aktivitäten durchzuführen
- G. Bereitstellung vollständiger und genauer Informationen zu den geschäftlichen Anforderungen des Kunden in Bezug auf den Dell APEX Service an Dell und Bereitstellung der Informationen an den Bereitstellungspartner für bereitstellungsbezogene Aktivitäten
- H. Antwort auf alle Genehmigungsanfragen innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens (oder wenn kein Zeitraum angegeben ist, innerhalb von drei (3) Werktagen), wobei die Genehmigung nicht unangemessen verweigert oder verzögert werden darf. Dabei gilt eine Genehmigung bereits als erteilt, wenn der Kunde nicht innerhalb des geltenden Zeitraums reagiert hat.
- I. Zusammenarbeit mit Dell
- J. Unverzügliche Inkenntnissetzung von Dell über Forderungen von Drittanbietern sowie ungültige oder nicht vorhandene Lizenzen, die sich auf diese Angebotsbeschreibung oder den Dell APEX Service auswirken können
- K. Zugangsgewährung zum Standort für MitarbeiterInnen von Dell oder des Bereitstellungspartners sowie entsprechenden Subunternehmen, soweit dies für die Erbringung des Dell APEX Service in angemessenem Umfang erforderlich ist, einschließlich der Durchführung der notwendigen Bereitstellung, Anpassungen, Wartungsarbeiten und Reparaturen
- L. Erfüllung aller anderen in dieser Angebotsbeschreibung dargelegten Verpflichtungen, insbesondere gemäß 4.6, 4.7 und 5.10
- M. Zustimmung zu den in der Qualifizierungsprüfliste angegebenen Anforderungen in der APEX Console (direkt oder über einen Dell Channel-Partner)
- N. Bereitstellung der VMware-Infrastruktur zum Hosten des Utility Configuration Collector(UCC)-Edge-VM-Zugriffs auf das sichere Verbindungsgateway für jede Ressource
- O. Bereitstellung von Dell Zugriff auf die VMware-Infrastruktur zum Installieren der UCC-Komponente oder, falls der Kunde die Selbstinstallationsoption gewählt hat, Installation der UCC-Komponente
- P. Durchführung von Ereignis-, Incident- und Changemanagement mit 24x7-Abdeckung

- Q. Aufrechterhaltung angemessener Sicherheits-Policies und Zugriffsmanagementkontrollen
- R. Monitoring und Management der laufenden Kapazitätsauslastung und Performance des Storage-Abonnements
- S. Management laufender Storage-Aktivitäten, wie z. B. die Erstellung, Zuweisung und Stilllegung von Storage-Ressourcen und deren entsprechenden Replikations- und Sicherheits-Policies, Zugriffskontrollen usw.

4.3 Kontaktaufnahme mit Dell zu Support- und Servicebedingungen. Dell ist der zentrale Ansprechpartner für alle Supportanfragen zum Dell APEX Service. Jeglicher Support für den Dell APEX Service erfolgt über die Supportinformationen, die dem Kunden zu Beginn des Dell APEX Service zur Verfügung gestellt wurden. Jeder Versuch, Dell auf andere Weise zu kontaktieren, kann zu einem verzögerten Support führen. Zu den Supportmerkmalen zählen:

- A. ProDeploy Plus (PDP) mit Lösungsdesign, Rackintegration, Vor-Ort-Implementierung und Netzwerkintegration sowie Implementierung der erforderlichen Remotekonnektivität für CloudIQ und das sichere Verbindungsgateway (SCG). PDP ist bei der Bereitstellung durch Dell im Dell APEX Service enthalten und bei der Bereitstellung durch einen Bereitstellungspartner vom Dell APEX Service ausgeschlossen. Für Details zu PDP wenden Sie sich an die/den für den Kunden zuständige/n VertriebsmitarbeiterIn oder den Dell Channel-Partner des Kunden.
- B. ProSupport Plus (PSP) mit erfolgskritischem Support, einschließlich Unterstützung bei Reparaturen und Austausch von Teilen. Der PSP umfasst außerdem zweimal im Jahr eine Systemwartung auf Kundenwunsch. Für Details zu PSP wenden Sie sich an die/den für den Kunden zuständige/n VertriebsmitarbeiterIn oder den Dell Channel-Partner des Kunden.
- C. Der Customer Success Manager (CSM) ist als primäre Ansprechperson für Dell APEX Services enthalten. Er unterstützt bei der Serviceaktivierung, Fakturierung und bei Kapazitätserweiterungen. Der CSM ersetzt den Service Account Manager (SAM), der in ProSupport Plus für diesen Service enthalten ist.
- D. Die Data Sanitization ist enthalten, um Kundendaten zertifiziert zu löschen, bevor die Ressourcen zum Ablauf des Abonnements an Dell zurückgegeben werden. Den Link zur Beschreibung des Data Sanitization Service finden Sie unter https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/en/us/asset-recovery-services-data-sanitization-for-enterprise-and-data-destruction-for-enterprise-sb-en.pdf.

Weitere Informationen zu den Servicebedingungen und zum Support für den Dell APEX Service, einschließlich der Supportzusagen von Dell, finden Sie in Anhang A, Ergänzende Bedingungen, und unter <https://www.dell.com/support/home/de-de/product-support/product/apex-data-storage-service/docs>.

4.4 Beschränkung hinsichtlich der Modifizierung von Dell APEX-Systemen. Das Dell APEX-System, das zur Bereitstellung des Dell APEX Service verwendet wird, ist ein geschlossenes System, das ausschließlich mit dem Dell APEX Service verwendet wird. Kunden sind nicht berechtigt, auf die Komponenten zuzugreifen, diese hinzuzufügen/zu entfernen/zu deaktivieren oder anderweitig mit dem Dell APEX-System zu interagieren bzw. dieses zu ändern, außer dies wurde von Dell ausdrücklich schriftlich gestattet. Wenn das Dell APEX-System am Standort des Kunden eintrifft, darf der Kunde das Paket nicht öffnen oder darin eingreifen und muss es an einem sicheren Ort am Standort aufbewahren, bis autorisierte TechnikerInnen von Dell oder des Bereitstellungspartners eintreffen, um das Paket auszupacken, das System aufzustellen, die Konfiguration einzurichten und einzuschalten. Danach werden Probleme im Zusammenhang mit dem Dell APEX-System über den Supportprozess abgewickelt. Der Kunde darf das Dell APEX-System nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung von Dell vom Standort verlagern. Sofern genehmigt, ist der Kunde für die Kosten der Verlagerung, erneuten Bereitstellung und ggf. erneuten Zertifizierung des Dell APEX-Systems verantwortlich, mit der sichergestellt wird, dass die Implementierung weiterhin den Dell APEX-Standards entspricht. Verstößt der Kunde gegen die Bedingungen dieses Abschnitts, wird Dell von den Supportzusagen befreit und kann den Dell APEX Service am kompromittierten Standort einstellen oder aussetzen und/oder das Abonnement des Kunden für den Dell APEX Service kündigen.

4.5 Dell APEX-System. Dell bestimmt nach eigenem Ermessen die für das Dell APEX-System und den Dell APEX Service anwendbare Hard- und Software. Dell behält sich das Recht vor, das Dell APEX-System nach angemessener Benachrichtigungsfrist an den Kunden an einem oder mehreren Standorten aus beliebigen Gründen jederzeit zu ersetzen oder zu aktualisieren. Dell behält sich außerdem das Recht vor, das Dell APEX-System ggf. für andere Kunden zu verwenden. Falls Dell einem Kunden ein schon einmal bereitgestelltes

Dell APEX-System liefern möchte, wird das entsprechende Dell APEX-System zuvor überholt und es wird verifiziert, dass alle Daten und Konfigurationen vollständig gelöscht wurden. Dell überwacht die Kapazität als Teil des Dell APEX Service und ist nach eigenem Ermessen autorisiert, die Kapazität zu erweitern (oder zu reduzieren), um eine ausreichende OnDemand-Kapazität aufrechtzuerhalten, wie es die Nutzung des Kunden vorschreibt, sowie ein Overprovisioning der verfügbaren Kapazität vorzuhalten, um künftiges Wachstum zu ermöglichen. Dell informiert den Kunden, wenn OnDemand-Kapazität benötigt wird, damit entsprechende Aktivitäten geplant werden können. Sollte die Gesamtkapazität vor der Erweiterung aufgebraucht sein, kann es zu einer Verschlechterung des Dell APEX Service beim Kunden führen.

4.6 Sicherheit. Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- A. Gewährleistung der physischen Sicherheit des Dell APEX-Systems und der kundeneigenen Systeme, die an den einzelnen Standorten mit dem Dell APEX-System interagieren
- B. Management der Konfiguration des Dell APEX Service über die APEX Console und ggf. andere von Dell bereitgestellte Tools
- C. Alle Scans für Netzwerksicherheit und Sicherheitslücken der APEX-Lösungen
- D. Scans für kundeneigene Netzwerksicherheit und Sicherheitslücken der mit dem Dell APEX-System verbundenen Kundensysteme sowie Sicherheitsmonitoring dieser Systeme

4.7 Entfernen und Backup von Kundendaten. Soweit für den Dell APEX Service zutreffend, muss der Kunde auf eigene Kosten folgende Leistungen erbringen: Sicherung seiner Daten, bevor Dell Korrekturen, Upgrades oder andere Arbeiten am Dell APEX-System durchführt; Betrieb und Wartung eines Datenbackupsystems in seiner Rechenzentrumsumgebung, einschließlich der Aufbewahrung mehrerer Kopien seiner Kundeninhalte gemäß den Best Practices der Branche; täglicher Backupprozess, einschließlich Datenbackup vor der Durchführung von Korrekturen, Upgrades oder anderen Arbeiten an seinen Produktionssystemen.

Der Kunde sichert zu, dass er alle Kundeninhalte, insbesondere alle vertraulichen, proprietären, sensiblen oder anderen nicht öffentlichen Daten vom Dell APEX-System entfernt hat, bevor Dell dieses wie in Abschnitt 5.10 dieser Angebotsbeschreibung angegeben wieder in Besitz nimmt. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden in Rechnung gestellt werden, die Dell und deren Anbietern oder Partnern entstehen.

4.8 Bereitstellungsausschlüsse. Die Bereitstellungsfunktionen des Dell APEX Service umfassen Folgendes nicht:

- A. Jegliche Konfiguration des nicht von Dell bereitgestellten Equipments für den Dell APEX Service
- B. Installation, Konfiguration, Migration oder Testen von virtuellen Maschinen (VMs), Hosts oder anderen Workloads
- C. Jedwede Konfiguration von Client-Computern
- D. Konfiguration von Client- oder VM-Netzwerken, Bewertung der Netzwerktopologie oder -performance
- E. Sicherheitsdesign, Netzwerkdesign (IP/Firewall) und/oder Änderungen
- F. Alle zusätzlichen Add-on-Optionen oder Services, wie z. B. Datenmigration für Storage-Volumes und -Freigaben

4.9 Bereitstellungspartner. Der Kunde kann die Bereitstellung nur bei Dell Channel-Partnern beauftragen, die am Dell Partner Deployment Program teilnehmen und über die entsprechende Produktbereitstellungskompetenz verfügen, um als Bereitstellungspartner zu fungieren. Die Preise und der Umfang für die Bereitstellung durch den Bereitstellungspartner werden zwischen dem Bereitstellungspartner und dem Kunden vereinbart. Dell übernimmt keine Verantwortung für Folgendes: (a) Bereitstellung (oder bereitstellungsbezogene Verantwortlichkeiten) durch andere Personen als Dell MitarbeiterInnen oder (b) Verzögerungen oder Probleme, die sich aus einer Bereitstellung ergeben, die nicht gemäß den Anweisungen und der entsprechenden Dokumentation von Dell durchgeführt wird. Der Bereitstellungspartner muss den Dell CSM innerhalb von 48 Stunden nach Abschluss der Bereitstellung über den Abschluss informieren. Der Kunde fordert den Bereitstellungspartner auf, Dell über den Abschluss zu informieren.

5. Geschäftsbetrieb.

5.1 Preisgestaltung. Die Preisgestaltung für den Dell APEX Service ergibt sich aus dem Dell APEX-Abonnementangebot. Der Dell Channel-Partner des Kunden kann seine eigenen Wiederverkaufspreise für den Dell APEX Service bestimmen und dem Kunden vorgeben. Enterprise-Lizenzvereinbarungen können nicht auf den Dell APEX Service angewendet werden.

5.2 Fakturierung. Dem Kunden oder ggf. dem Dell Channel-Partner des Kunden wird der Dell APEX Service monatlich in Rechnung gestellt. Die Fakturierung besteht aus einer monatlichen Gebühr für die Basiskapazität und einer OnDemand-Nutzungsgebühr. Dem Kunden oder ggf. dem Dell Channel-Partner des Kunden wird die gesamte Basiskapazität in Rechnung gestellt, unabhängig davon, ob die gesamte Basiskapazität in Anspruch genommen wird oder nicht. Die OnDemand-Nutzung wird basierend auf dem durchschnittlichen Datenvolumen (in TB) berechnet, die an jedem Tag des Monats über die Basiskapazität hinaus genutzt werden.

5.3 Messung.

5.3.1 Kapazitätsmessung. Die Kapazitätsmessung für APEX Storage-Services umfasst den gesamten Storage, der für komprimierte sowie unkomprimierte Nutzer-, System- und temporäre Daten verwendet wird. Die Kapazität wird nach der Anwendung von Deduplizierungs- und Komprimierungstechnologien für alle auf dem System gespeicherten Daten gemessen, einschließlich temporärer Daten, die für Datenreduzierungsvorgänge verwendet werden. Für die Messung spezifischer Kapazitäten gilt Folgendes:

- Bei Block- und Dateiservices wird die belegte Rohkapazität gemessen, einschließlich der für Data Protection genutzten Kapazität.
- Bei Backup Target Services wird die belegte nutzbare Kapazität gemessen. Die für Data Protection genutzte Kapazität wird dabei nicht berücksichtigt.

5.3.2 Ausfall der Messfunktionen.

- A. Sollte es Dell nicht möglich sein, die anfallenden Gebühren aufgrund von Handlungen Dritter zu ermitteln, wozu unter anderem der Ausfall der vom Kunden bereitgestellten Geräte oder die Nichtinstallation oder unsachgemäße Nutzung der Dell Messgeräte durch den Kunden gehören, so gilt Folgendes:
- i) Wenn die Unterbrechung mehr als fünf Tage, aber weniger als 30 Tage andauert, stellt Dell die Gebühren für den betroffenen Zeitraum basierend auf der Basiskapazität und allen OnDemand-Kapazitäten, die im letzten Kalendermonat genutzt wurden, in Rechnung, welche sodann vom Kunden zu zahlen sind.
 - ii) Sofern die Unterbrechung mehr als 30 Tage andauert, stellt Dell die Gebühren für den betroffenen Zeitraum basierend auf der gesamten verfügbaren Kapazität für das Dell APEX-System (z. B. Basiskapazität und alle anderen auf dem Dell APEX-System verfügbaren Kapazitäten) in Rechnung, welche sodann vom Kunden zu zahlen sind.
- B. Sollte es Dell nicht möglich sein, die anwendbaren Gebühren aufgrund eines Umstands zu ermitteln, den Dell selbst zu verantworten hat (z. B. Ausfall des Modems, der Software oder anderer Geräte, die von Dell zur Nutzungserfassung verwendet werden), so gilt Folgendes:
- i) Die vom Kunden während des betroffenen Zeitraums geschuldeten Gebühren basieren auf der Basiskapazität und der Nutzung von OnDemand-Kapazität durch ihn während des letzten Kalendermonats.
- C. Dell informiert den Kunden umgehend über jegliche Unfähigkeit, elektronisch und/oder physisch auf das Dell APEX-System zuzugreifen. Dell und der Kunde verpflichten sich, den Zugriff gemeinsam wiederherzustellen.

5.4 Abonnementlaufzeit und -verlängerung. Der Dell APEX Service wird mit einer festen Abonnementlaufzeit von einem (1), zwei (2), drei (3), vier (4) oder fünf (5) Jahr(en) angeboten, wie in der Bestellung des Kunden (oder des Dell Channel-Partners des Kunden) angegeben. Die erste Abonnementlaufzeit des Kunden und die Gebühren für das Abonnement beginnen am Aktivierungsdatum. Wenn der Kunde den Dell APEX Service nach der Bereitstellung, aber vor dem Aktivierungsdatum nutzt, gelten diese

Angebotsbeschreibung und die APEX Bedingungen für die Nutzung des Dell APEX Service durch den Kunden. Der Dell APEX Service ist nicht übertragbar.

Vor Ablauf der jeweiligen Abonnementlaufzeit kann der Kunde oder sein Dell Channel-Partner eine Verlängerung der Abonnementlaufzeit beantragen („Verlängerung der Abonnementlaufzeit“), indem er sich an seine/n VertriebsmitarbeiterIn wendet. Geht ein solcher Antrag weniger als 90 Tage vor Ablauf der Abonnementlaufzeit ein, gelten für den Kunden oder seinen Dell Channel-Partner die Gebühren gemäß der monatlichen Verlängerungslaufzeit, bis die Bestellung für die Verlängerung gemäß den APEX Bedingungen abgeschlossen ist. Verlängerungen der Abonnementlaufzeit von bis zu sechzig (60) Monaten ab dem anfänglichen Aktivierungsdatum, die keine Kapazitätserweiterung beinhalten (wie unten definiert), unterliegen den im Angebot für die ursprüngliche Abonnementlaufzeit angegebenen Preisen. Verlängerungen der Abonnementlaufzeit von mehr als 60 Monaten ab dem anfänglichen Aktivierungsdatum unterliegen neuen Preisen. Der Kunde oder sein Dell Channel-Partner muss in dem Fall ein neues Angebot beim Vertrieb anfordern. Während der Abonnementlaufzeit darf der Kunde die Kapazität nicht reduzieren.

5.5 Kapazitätserweiterung. Der Kunde oder sein Dell Channel-Partner kann die Gesamtkapazität des Dell APEX Service erhöhen („Kapazitätserweiterung“), indem er sich an seine/n VertriebsmitarbeiterIn wendet. Kapazitätserweiterungen unterliegen einem neuen Angebot, in dem die neuen Preise und die Festlegung einer verfügbaren Abonnementlaufzeit gemäß Abschnitt 5.4. zu regeln sind. Jede Kapazitätserweiterung, die innerhalb der letzten zwölf (12) Monate der ursprünglichen Abonnementlaufzeit erfolgen soll, erfordert eine Verlängerung der Abonnementlaufzeit. Der Kunde oder sein Dell Channel-Partner muss sich an seine/n VertriebsmitarbeiterIn wenden, um ein neues Angebot für die Kapazitätserweiterung anzufordern und die Bestellung gemäß den APEX Bedingungen abzuschließen. Die Gebühren für Bestellungen im Rahmen dieses Abschnitts gelten ab dem Aktivierungsdatum. Während der Abonnementlaufzeit darf der Kunde die Kapazität nicht reduzieren.

5.6 Kündigungsfrist und monatliche Verlängerungslaufzeit. Falls der Kunde den Dell APEX Service nach der Abonnementlaufzeit nicht mehr verwenden möchte, muss er Dell seine Kündigungsabsicht spätestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der derzeitigen Abonnementlaufzeit schriftlich mitteilen, um zusätzliche Kosten zu vermeiden. Sofern der Kunde den Dell APEX Service von einem Dell Channel-Partner erworben hat, beauftragt der Kunde den Dell Channel-Partner, Dell eine solche schriftliche Mitteilung zu senden, um zusätzliche Kosten zu vermeiden.

Falls der Kunde oder sein Dell Channel-Partner Dell nicht über die Kündigungsabsicht des Kunden informiert hat, wird das Abonnement nach Ablauf der anfänglichen Abonnementlaufzeit auf monatlicher Basis fortgesetzt („monatliche Verlängerungslaufzeit“). Für die monatliche Verlängerungslaufzeit wird dem Kunden oder ggf. seinem Dell Channel-Partner der im Dell APEX-Abonnementangebot angegebene monatliche Preis in Rechnung gestellt, bis der Kunde oder sein Dell Channel-Partner die monatliche Verlängerungslaufzeit kündigt. Der Kunde oder ggf. sein Dell Channel-Partner kann die monatliche Verlängerungslaufzeit kündigen, indem er Dell mindestens neunzig (90) Tage im Voraus schriftlich über seine Kündigungsabsicht informiert und das Dell APEX-System gemäß vorliegender Angebotsbeschreibung an Dell zurückgibt.

5.7 Aussetzung und Reaktivierung. Wenn der Zugriff des Kunden auf den Dell APEX Service und dessen Nutzung aus einem wie in den APEX Bedingungen angegebenen Grund ausgesetzt wird, ist der Kunde verpflichtet, die Nutzung des Dell APEX Service einzustellen. Dell unterstützt den Dell APEX Service während des Zeitraums der Aussetzung nicht.

5.8 Beendigung des Dell APEX Service. Wenn Dell den Zugriff des Kunden auf den Dell APEX Service beendet, verliert der Kunde dauerhaft den Zugriff auf die Konfigurationen und Umgebungen, die von Dell gelöscht werden. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen gilt: Wenn der Kunde Kundeninhalte aus dem Dell APEX Service extrahieren möchte (sofern der Kunde dies nicht bereits vor der Kündigung seiner Abonnementlaufzeit getan hat), ist der Kunde verpflichtet, Dell darüber zu informieren, bevor ein/e autorisierte/r TechnikerIn von Dell das Dell APEX-System vom Standort entfernt. Gegen einen Aufpreis unterstützt Dell den Kunden bei der Extraktion von Inhalten aus dem Dell APEX Service. Der Kunde ist für alle Gebühren verantwortlich, die im Zusammenhang mit der Extraktion von Kundeninhalten entstehen. Wenn der Kunde Dell nicht vor dem Entfernen des Dell APEX-Systems benachrichtigt, werden die Kundeninhalte dauerhaft gelöscht und können nicht wiederhergestellt werden. Dell ist weder verpflichtet noch dafür verantwortlich, Kundeninhalte gemäß dieses Abschnitts zu löschen.

5.9 Stornierung. Sofern nicht anderweitig durch geltendes Recht vorgeschrieben, kann der Kunde oder ggf. der Dell Channel-Partner des Kunden den Dell APEX Service vor Ablauf der vereinbarten Abonnementlaufzeit weder stornieren noch kündigen. Der Kunde kann die Nutzung des Dell APEX Service jederzeit einstellen, haftet aber für alle Gebühren der Abonnementlaufzeit, unabhängig davon, ob der Kunde den Dell APEX Service während der gesamten Abonnementlaufzeit auch nutzt. Es gibt keine Rückerstattung für vertraglich vereinbarte Gebühren, die der Kunde oder der Dell Channel-Partner des Kunden zum Zeitpunkt des Dell APEX Service-Erwerbs von Dell gezahlt hat, unabhängig davon, ob der Kunde den Dell APEX Service auch tatsächlich während der gesamten Abonnementlaufzeit nutzt. Wenn für den Kunden eine monatliche Verlängerungslaufzeit gemäß Abschnitt 5.6 (Kündigungsfrist und monatliche Verlängerungslaufzeit) gilt, kann der Kunde die Nutzung des Dell APEX Service jederzeit während des laufenden Monats einstellen. Der Kunde oder ggf. sein Dell Channel-Partner ist jedoch verpflichtet, die Gebühren zum monatlichen Verlängerungssatz zu entrichten, bis Dell schriftlich darüber informiert wurde, dass der Kunde die monatliche Verlängerungslaufzeit für den Dell APEX Service gemäß Abschnitt 5.6 (Kündigungsfrist und monatliche Verlängerungslaufzeit) kündigen möchte.

5.10 Außerbetriebnahme des Dell APEX-Systems. Wenn der Kunde den Dell APEX Service zum Ende der Abonnementlaufzeit gekündigt hat, so hat er ab dem Zeitpunkt, zu dem Dell den Kunden und ggf. dessen Channel-Partner über die geplante Abholung des Dell APEX-Systems benachrichtigt, oder, falls Dell die Abholung nicht ankündigt, ab dem letzten Tag der Abonnementlaufzeit, dreißig (30) Tage lang Zeit, um die Kundeninhalte aus dem Dell APEX-System zu löschen. Falls der Dell APEX Service vor dem Ende der Laufzeit gekündigt wird, hat der Kunde ab dem Zeitpunkt, zu dem Dell den Kunden und ggf. den Channel-Partner des Kunden über die Kündigung informiert, dreißig (30) Tage Zeit, um Kundeninhalte aus dem Dell APEX-System zu löschen. In jedem Fall ist der Kunde verpflichtet, seine Kundeninhalte gemäß seinen eigenen Anforderungen zu löschen. Nach Ablauf der dreißig (30) Tage entfernt die/der autorisierte/r TechnikerIn von Dell das Dell APEX-System vom Standort. Falls der Kunde seine Kundeninhalte nicht gemäß Abschnitt 5.8 (Beendigung des Dell APEX Service) oben entfernt hat, ist Dell berechtigt, diese zu löschen.

5.11 Neuerliche Besitznahme des Dell APEX-Systems. Nach Beendigung des Dell APEX Service können Dell oder ein/e autorisierte/r TechnikerIn von Dell nach Benachrichtigung des Kunden und ggf. des Channel-Partners des Kunden in Übereinstimmung mit den lokalen Gesetzen den Standort betreten, um das Dell APEX-System wieder in Besitz zu nehmen. Der Kunde muss sicherstellen, dass er seine Kundeninhalte innerhalb des in Abschnitt 5.10 (Außerbetriebnahme des Dell APEX-Systems) oben angegebenen Zeitraums vom Dell APEX-System entfernt. Bei Beendigung der APEX Bedingungen oder des Dell APEX Service ist der Kunde oder ggf. der Dell Channel-Partner des Kunden für die Zahlung der tatsächlichen dokumentierten Kosten sowie angemessener Anwaltskosten verantwortlich, die Dell durch die Wiederinbesitznahme des Dell APEX-Systems und/oder durch die Eintreibung der fälligen Beträge entstanden sind.

5.12 Ausgetauschte Teile. Wenn Dell ein Element im Dell APEX-System austauscht, ist der Kunde alleine dafür verantwortlich, alle auf dem ausgetauschten Element gespeicherten Kundeninhalte zu entfernen, und zwar unabhängig vom Medium, auf dem diese gespeichert sind, bevor Dell das Element wieder in Besitz nimmt. Dell löscht dauerhaft alle Daten, einschließlich Kundeninhalte, vom ausgetauschten Element. Diese Daten können nicht wiederhergestellt werden. Dell übernimmt dem Kunden gegenüber keine Haftung hinsichtlich der Entsorgung der Kundeninhalte, die der Kunde nicht von den ausgetauschten Elementen entfernt hat.

6. Standortspezifische Bedingungen und Bestimmungen.

6.1 Vereinigte Staaten von Amerika. Fügen Sie den folgenden Abschnitt am Ende von Abschnitt 4 ein.

4.10 US- Kunden und HIPAA. Dell übernimmt keinerlei Haftung für die Wiederherstellung von Kundeninhalten (einschließlich aller, die der Kunde auf einer USB-Flash-Festplatte bereitstellt). Kunden, die in den USA agieren oder anderweitig unter den Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) fallen, sichern zu und gewährleisten, dass vor Gewährung des Zugriffs auf den Dell APEX Service durch Dell, der zur Verarbeitung und/oder Speicherung geschützter Patientendaten gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 160.103 („PHI“) verwendet wurde, alle geschützten Patientendaten im Dell APEX Service mittels einer vom amerikanischen Gesundheitsministerium (der/dem MinisterIn) festgelegten Technik oder Methodik für Unbefugte unbrauchbar, unlesbar oder nicht entzifferbar gemacht wurden, indem geschützte Patientendaten von sämtlichen elektronischen Medien auf eine Art entweder gelöscht,

entfernt oder vernichtet wurden, die der NIST-Sonderpublikation 800-88 Guidelines for Media Sanitization (Richtlinien zur Medienbereinigung) entspricht, oder gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 164.304 verschlüsselt wurden (aktuell befindet die/der MinisterIn den in der NIST-Sonderpublikation 800-111 beschriebenen Vorgang zur Datenverschlüsselung für diesen Standard entsprechend). Der Kunde ist für die Einhaltung von aktualisierten Richtlinien des US-Gesundheitsministeriums verantwortlich, die vorgeben, wie PHI zu sichern sind, um sie für nicht autorisierte Personen unleserlich bzw. nicht entzifferbar und nicht verwendbar zu machen. Der Kunde hat zudem alle geltenden Richtlinien in Bezug auf PHI zu erfüllen, die sich auf dem Dell APEX Service befinden.

6.2 Australien und Neuseeland.

A. Fügen Sie für Australien Folgendes am Ende von Abschnitt 4 ein.

4.10 Wichtige Infrastrukturressourcen. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen gilt Folgendes: (i) Wenn der Kunde für eine oder mehrere wichtige Informationsressourcen gemäß der Definition dieses Begriffs in der geänderten Fassung des Security of Critical Infrastructure Act 2018 („SOCI Act“) verantwortlich ist oder wird, ist der Kunde auch allein für die vollständige Complianceeinhaltung im Zusammenhang mit diesen Ressourcen im Rahmen des SOCI Act zuständig, sofern nicht anderweitig schriftlich mit Dell vereinbart, (ii) wenn der Kunde Dell nicht anderweitig schriftlich informiert hat, sichert der Kunde zu, dass er den Dell APEX Service nicht verwendet und nicht verwenden wird, um geschäftskritische Daten (Business Critical Data, BCD) gemäß der Begriffsdefinition im SOCI Act („BCD-Nutzung“) zu speichern, zu übertragen oder anderweitig zu verarbeiten, (iii) falls Dell über die BCD-Nutzung des Kunden informiert werden oder auf andere Weise davon Kenntnis erhalten sollte, kann Dell (A) den Kunden auffordern, die Compliance in Bezug auf die BCD-Nutzung zu erfüllen, die dem Kunden schriftlich mitgeteilt wurden, oder (B) den Zugang des Kunden zum Dell APEX Service beenden.

6.3 Südkorea.

A. Für Südkorea wird der obige Abschnitt 5.6 durch den folgenden Abschnitt 5.6 ersetzt.

5.6 Wenn der Kunde den Dell APEX Service nach Ablauf der Abonnementlaufzeit weiterhin nutzen möchte, sollte er sich an seine/n VertriebsmitarbeiterIn oder an seinen Dell Channel-Partner wenden, um Dell über seine Verlängerungsabsicht zu informieren.

B. Für Südkorea wird der letzte Satz von Abschnitt 5.9 gestrichen.

Anhang A: Ergänzende Bedingungen für vom Kunden gemanagte Dell APEX Data Storage Services

1. Einführung. Dieser Anhang ergänzt die Angebotsbeschreibung für vom Kunden gemanagte (Customer-managed) Dell APEX Data Storage Services, denen der Dell APEX Service unterliegt.

2. Gesamtumfang des Dell APEX Service.

A. Dell Deployment, einschließlich Rackintegration (dieser Abschnitt gilt nicht, wenn der Kunde einen Dell Channel-Partner mit der Bereitstellung des Dell APEX Service beauftragt oder einen entsprechenden Vertrag mit ihm geschlossen hat):

- Die Bereitstellungsaufgaben im Rahmen der Rackintegration umfassen Planung, Koordination, physische Installation, Verkabelung und Kennzeichnung (Ethernet- und Netzkabel pro Einheit), Einschalttests, Konfiguration des Dell APEX Service im Gehäuse des Rechenzentrumservers sowie Erbringung des Dell APEX Service.
- Der Kunde muss sicherstellen, dass genügend PDU-Konnektivität zur Erfüllung der Bestellung vorhanden ist, sofern für die physische Installation erforderlich.
- Der Kunde muss Wagen, Sackkarren, Leitern, Hebevorrichtungen usw. bereitstellen und die im Rack zu montierenden Geräte in der unmittelbaren Umgebung des betreffenden Racks platzieren.
- Der Kunde stellt sicher, dass die erforderlichen Steckdosen am Standort der Hardwareinstallation sowie die erforderlichen PDUs installiert und funktionsfähig sind (sofern nicht zusammen mit dem Produkt erworben). Der Kunde stellt sicher, dass die Neuplatzierung vorhandener Geräte vor dem

Eintreffen abgeschlossen ist und er stellt sicher, dass alle für den Einbau von Dell Geräten erforderlichen Änderungen an den vorhandenen Racks vor dem Eintreffen abgeschlossen sind.

Der Kunde ist vollständig verantwortlich für alle am Standort vorhandenen physischen und sicherheitsbezogenen Bedingungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- (1) den normalen Betriebszustand und Support für die vom Kunden bereitgestellten Geräte,
- (2) die physischen und cybersicherheitsbezogenen Maßnahmen, die angemessen und notwendig sowie geeignet sind, um die vom Kunden bereitgestellten Geräte zu schützen,
- (3) den Dell APEX Service und
- (4) die betreffenden MitarbeiterInnen von Dell oder des Kunden.

Dell haftet nicht für Forderungen oder Schäden, die dadurch entstehen, dass der Kunde Materialien oder Komponenten im Rahmen der von ihm bereitgestellten Geräte nicht ordnungsgemäß installiert oder gewartet hat. Dell ist nicht verpflichtet, Support für den Dell APEX Service bereitzustellen, wenn der Support nur dann durchgeführt werden kann, wenn der Kunde in Verbindung mit den von ihm bereitgestellten Geräten Maßnahmen ergreift.

B. ProSupport Plus for Enterprise mit erfolgskritischem Support, einschließlich:

- (1) Zugriff auf speziellen technischen Support von Dell für die Unterstützung beim Troubleshooting des Dell APEX Service
- (2) Entsendung von TechnikerInnen und/oder Lieferung von Ersatzteilen an den Standort des Kunden, um Probleme mit dem Dell APEX Service zu beheben
- (3) Zugang zu einem Remote Customer Success Manager (CSM)
- (4) Kooperative Unterstützung beim Auftreten von Problemen mit Produkten eines qualifizierten Drittanbieters
- (5) Systemsoftwaresupport für den Dell APEX Service von Dell
- (6) Weitere Informationen, Details und die geltenden Bedingungen und Bestimmungen erhalten Sie beim Vertriebskontakt des Kunden oder beim Dell Channel-Partner.

C. Rückgabe der Geräte, einschließlich:

- (1) Planung der Abholung des Dell APEX-Systems und Rückgabe an Dell
- (2) Weitere Informationen, Details und Bedingungen finden Sie in Abschnitt 6 dieses Anhangs (Rückgabe der Geräte).

3. Vom Kunden bereitgestellte Geräte

- Im Rahmen einer Option mit vom Kunden bereitgestelltem Rack und unter bestimmten Umständen bei Nutzung einer Option mit integriertem Rack und sofern dies von Dell schriftlich genehmigt wurde, kann der Kunde seine Geräte zur Verwendung mit dem Dell APEX Service bereitstellen.
- Wenn der Kunde Geräte bereitstellt, muss er gegebenenfalls die Stromverteilung, Switches, Racks, Datenkabel und alle anderen Materialien oder Software bereitstellen und managen, die erforderlich sind, um den Betrieb der anderen Komponenten des Dell APEX Service gemäß den technischen Daten zu gewährleisten (der Kunde muss Racks und Switches bereitstellen, die von VxRail unterstützt werden). Er muss außerdem sicherstellen, dass genügend PDU-Platz zur Verfügung steht, um die Bestellung zu erfüllen, soweit für die physische Installation erforderlich.
- Der Kunde muss Wagen, Sackkarren, Leitern, Hebevorrichtungen usw. bereitstellen und die im Rack zu montierenden Geräte in der unmittelbaren Umgebung des betreffenden Racks platzieren.
- Der Kunde stellt sicher, dass die erforderlichen Steckdosen am Standort der Hardwareinstallation sowie die erforderlichen PDUs installiert und funktionsfähig sind (sofern nicht zusammen mit dem Produkt erworben). Der Kunde stellt sicher, dass die Neuplatzierung vorhandener Geräte vor dem Eintreffen abgeschlossen ist und er stellt sicher, dass alle für den Einbau von Dell Geräten erforderlichen Änderungen an den vorhandenen Racks vor dem Eintreffen abgeschlossen sind.

Der Kunde ist vollständig verantwortlich für alle am Standort vorhandenen physischen und sicherheitsbezogenen Bedingungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- (1) den normalen Betriebszustand und Support für die vom Kunden bereitgestellten Geräte,
- (2) die physischen und cybersicherheitsbezogenen Maßnahmen, die angemessen und notwendig sowie geeignet sind, um die vom Kunden bereitgestellten Geräte zu schützen,

- (3) den Dell APEX Service und
- (4) die betreffenden MitarbeiterInnen von Dell oder des Kunden.

Dell haftet nicht für Forderungen oder Schäden, die dadurch entstehen, dass der Kunde Materialien oder Komponenten im Rahmen der von ihm bereitgestellten Geräte nicht ordnungsgemäß installiert oder gewartet hat. Dell ist nicht verpflichtet, Support für den Dell APEX Service bereitzustellen, wenn der Support nur dann durchgeführt werden kann, wenn der Kunde in Verbindung mit den von ihm bereitgestellten Geräten Maßnahmen ergreift.

4. Rückgabe der Geräte.

A. Definitionen und Terminologie. Die in diesem Dokument verwendeten Begriffe sind wie folgt definiert:

- (1) „Dell Logistikanbieter“ bezeichnet den von Dell beauftragten Logistikanbieter.
- (2) „Seriennummer“ bezeichnet die eindeutige Kennung, die einer Einheit des Dell APEX-Systems vom Hersteller zugewiesen wurde.
- (3) „Lieferpapiere“ bezeichnet den Frachtbrief, das Konnossement oder die Stückzahlliste des Dell Logistikanbieters.

B. Die Planung der Geräterückgabe umfasst Folgendes:

- (1) **Planung der Abholung.** Dell beauftragt einen Dell Logistikanbieter mit der Abholung und dem Transport des Dell APEX-Systems. Der Dell Logistikanbieter kontaktiert den Kunden, um die Anzahl der Einheiten des Dell APEX-Systems und den Zeitplan für die Abholung am Standort zu bestätigen. Die Abholung erfolgt zu einem einvernehmlich vereinbarten Zeitpunkt während der örtlichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr (Ortszeit). Dies ist in der Regel drei Werktage nach dem Datum des Kontakts, aber nicht später als 30 Tage nach Ablauf der Abonnementlaufzeit oder ggf. der monatlichen Verlängerungslaufzeit.
- (2) **Änderungen/Stornierungen.** Der Kunde muss Änderungen/Stornierungen zwei (2) Werktage vor dem vereinbarten Termin zur Rückgabe der Geräte mitteilen; andernfalls können zusätzliche Gebühren anfallen.

C. Abholung und Rücktransport zu Dell. Der Dell Logistikanbieter übernimmt folgende Schritte:

- (1) **Bei Ankunft** wendet sich der Logistikanbieter an den Standortverantwortlichen des Kunden und begibt sich an den Standort der Abholung.
- (2) Der Logistikanbieter **erfasst** eine eindeutige Seriennummer bzw. Service-Tag-Nummer für jede Einheit des Dell APEX-Systems sowie die Anzahl der Einheiten des Dell APEX-Systems, die vom Standort entfernt werden.
- (3) Der Logistikanbieter verpackt das Dell APEX-System auf Paletten mit Zwischenlagen und Schrumpffolie (Hinweis: Die Komponenten des Dell APEX-Systems werden nicht einzeln verpackt; siehe dazu die Pflichten des Kunden.).
- (4) Der Logistikanbieter händigt dem Kunden vor dem Verlassen des Kundenstandorts einen zu unterzeichnenden Lieferschein aus.

D. Pflichten des Kunden bei Rückgabe der Geräte:

- (1) **Allgemein.** ES OBLIEGT DEM KUNDEN, ALLE DATEN, DIE ER BEHALTEN MÖCHTE, ZU SICHERN, BEVOR DAS DELL APEX-SYSTEM DELL ZUGÄNGLICH GEMACHT WIRD. Dell führt keine Wiederherstellung von Daten oder Software vom Dell APEX-System aus.
- (2) **Abholung.** Vor Abholung des Dell APEX-Systems muss der Kunde folgende Aufgaben abschließen:
 - a. Kontaktaufnahme mit Dell oder dem Services Delivery Manager zwecks angemessener Genehmigung/Rückführungsautorisierung
 - b. Bekanntgabe etwaiger Probleme bezüglich Zugang zum Standort, Sicherheitseinschränkungen, Gewerkschaftsanfragen, erforderlicher Versicherungsnachweise, Dock-/Hafenbeschränkungen oder zeitlicher Einschränkungen zum Zeitpunkt der Abholung

- c. Entfernung aller vertraulichen, proprietären, sensiblen oder anderen nicht öffentlichen Daten sowie von Drittanbietersoftware, die nicht in Abschnitt 1.1.A der Angebotsbeschreibung aufgeführt sind, von allen Dell APEX-Systemen
- d. Entfernung seismischer Verriegelungen, sofern installiert, aus dem Rack
- e. Trennung des Dell APEX-Systems vom Netzwerk und Abschaltung des zu entfernenden Dell APEX-Systems
- f. Entfernung aller losen Datenspeichermedien aus dem Dell APEX-System und deren Aufbewahrung
- g. Sicherstellung, dass das Dell APEX-System nur Computerhardware und keine anderen Produkte wie Appliances, Bürogeräte, biologisches Gefahrgut, Materialien, Verpackungen oder Kartons enthält
- h. Überprüfung der Vollständigkeit und richtigen Montage des Dell APEX-Systems, da der Wert eines Dell APEX-Systems, das demontiert wurde (dem beispielsweise Festplatten, Arbeitsspeicher oder Akkus fehlen), vermindert oder eliminiert sein kann
- i. Außerbetriebnahme des Dell APEX-Systems und klare Trennung von anderen Geräten, die nicht abgeholt werden sollen – Deinstallation
 - o Die Hardware muss aus den vom Kunden bereitgestellten Racks ausgebaut werden.
 - o Für diesen Ausbau ist der Kunde verantwortlich. Wenn die Hardware nicht abholbereit ist, muss der Logistikanbieter von Dell den CSM innerhalb von 48 Stunden benachrichtigen. Falls der CSM keinen neuen Termin vereinbaren kann, gelten die Abschnitte 5.6 und 6.3.
 - o Optional kann der Kunde einen Service dafür erwerben.
- j. Bereitstellung einer verantwortlichen Person, die den Dell Logistikanbieter zu dem Dell APEX-System führt, um sicherzustellen, dass der Dell Logistikanbieter die richtigen Geräte entfernt
- k. Im Falle kundeneigener Geräte sind Dell Geräte zu identifizieren, auszuschalten und zu kennzeichnen, bevor/nachdem der Dell Logistikanbieter vor Ort eintrifft

(3) Pflichten zur Löschung und Sicherung von Kundendaten

- a. Der Kunde sichert zu, dass er alle Kundeninhalte, insbesondere alle vertraulichen, proprietären, sensiblen oder anderen nicht öffentlichen Daten vom Dell APEX-System entfernt hat, bevor Dell dieses wie in Abschnitt 5 dieser Angebotsbeschreibung angegeben wieder in Besitz nimmt.
- b. Dell übernimmt keinerlei Verantwortung für die Wiederherstellung von Daten oder Software auf dem Dell APEX-System. Der Kunde muss seine Daten sichern, bevor Dell Korrekturen, Upgrades oder sonstige Arbeiten am Dell APEX Service durchführt. Soweit ein geltendes Gesetz den Haftungsausschluss für Datenverlust untersagt, haftet Dell nur für die Kosten der üblichen Bemühungen zur Wiederherstellung verlorener Daten vom letzten verfügbaren Backup des Kunden.
- c. Kommt der Kunde einer ihm obliegenden Pflicht oder Zusage aus diesem Dokument nicht nach, haftet Dell nicht für Schäden, die durch den Vertragsbruch des Kunden entstehen. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell oder seinen Anbietern entstehen.