

Angebotsbeschreibung für Dell-managed APEX Data Storage Services

1. Einführung. Diese Angebotsbeschreibung unterliegt den APEX Bedingungen, die unter www.dell.com/apexagreement abrufbar sind, oder anderen speziell für den APEX Service ausgehandelten, unten definierten Bedingungen („APEX Bedingungen“). Diese Angebotsbeschreibung und die APEX Bedingungen regeln gemeinsam den Dell APEX Service (wie unten definiert). Als „APEX Bedingungen“ für einen Reseller oder von Dell autorisierten Distributor, der den Dell APEX Service direkt von Dell erwirbt, gilt das unter <https://www.delltechnologies.com/partner/en-us/partner/apex-partner-agreement.htm> abrufbare APEX Reseller Agreement bzw. Distributor Agreement oder eine andere speziell für den APEX Service ausgehandelte Reseller- oder Distributorvereinbarung (wie unten definiert). Dell (gemäß Definition in den APEX Bedingungen) stellt den Dell APEX Service bereit.

1.1 Definitionen. Die folgenden Definitionen gelten für diese Service-Angebotsbeschreibung. Einige großgeschriebene Begriffe werden im spezifischen Kontext definiert, in dem sie unten verwendet werden. Andere großgeschriebene Wörter, die in dieser Service-Angebotsbeschreibung nicht definiert sind, sind in der APEX-Vereinbarung 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“ (oder „APEX Service“) bezeichnet den Dell-managed APEX Data Storage Service, wie unten beschrieben, zu dessen Nutzung der Kunde im Rahmen dieser Angebotsbeschreibung und der APEX Bedingungen berechtigt ist.
- „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 nach alleinigem Ermessen von Dell.
- „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, die verwendet wird, um die wiederkehrenden Mindestgebühren zu bestimmen.
- „OnDemand-Kapazität“ bezeichnet die Storage-Kapazität, die über die Basiskapazität hinaus verbraucht wird. Diese wird zur Bestimmung der Gebühren für die OnDemand-Nutzung verwendet.
- „Gesamtkapazität“ bezeichnet die gesamte Kapazität auf dem Dell APEX-System (einschließlich Basiskapazität und jeglicher zusätzlichen Kapazität zur Unterstützung von OnDemand-Kapazität).

1.2 Dell APEX Service. Dell stellt einen verwalteten On-Premise-Scale-out-Datei- und/oder Block-Storage-Service bereit, der vom Kunden verwendet und mithilfe der zugehörigen Software genutzt werden kann. Die Konnektivität zur zugehörigen Software wird in Anhang B „Remot zugriffsvereinbarung“ näher erläutert. Der Dell APEX Service wird vom Kunden über die APEX Console mit Konfigurationen, Basiskapazität und OnDemand-Kapazität erworben, wie im Kundenauftrag definiert. Dieser Dell APEX Service wird dem Kunden mit einer Mindestlaufzeit von einem (1), zwei (2), drei (3), vier (4) oder fünf (5) Jahren zur Verfügung gestellt. Der Dell APEX Service umfasst: (i) proaktives Monitoring und Management gemäß einem Servicelevel für die Verfügbarkeit sowie (ii) 24x7 verfügbare Support Services, jeweils gemäß Definition in Anhang A.

2. **Technische Dokumentation und Schulung.** Die Dokumente sind unter <https://www.dell.com/en-us/dt/apex/storage/data-storage-services/index.htm> verfügbar. Die technische Dokumentation unter <https://www.dell.com/support/home/en-us/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 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 in Systemdaten gesammelt werden, in Übereinstimmung mit der Datenschutzerklärung der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird. Systemdaten können von Dell verwendet werden, um (a) die Bereitstellung des 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 (zusammen „Zweck“ bezeichnet). Jede Übertragung von Systemdaten an Dritte dient allein diesem Zweck und unterliegt den geltenden Gesetzen sowie den für vertrauliche Kundeninformationen angemessenen Schutzmaßnahmen. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Rechte des Kunden, Ihrer EndnutzerInnen oder Dritter ist Dell ausschließlicher Inhaber der Rechte und behält alle Rechte an Systemdaten, die anonymisiert sind, d. h. die Sie und Ihre EndnutzerInnen nicht identifizieren oder auf eine bestimmte Person bezogen sind („anonymisierte Systemdaten“). Diese Daten gelten als vertrauliche Informationen von Dell. Dell ist berechtigt, anonymisierte Systemdaten für gesetzlich zulässige technische oder kommerzielle Zwecke zu verwenden oder weiterzugeben. 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. **Betrieb des Service.**

4.1 **Standort.** Dell versendet das Dell APEX-System an den Standort und stellt es dort bereit. Dell kann das Dell APEX-System nicht an einer „Dark Site“ bereitstellen, d. h. an Standorten, an denen das Dell APEX-System des Dell APEX Service keine Verbindung zu Schnittstellen und Personen außerhalb dieses Standorts herstellen kann. Der Kunde muss autorisierten TechnikerInnen von Dell für die folgenden Aktivitäten rechtzeitig Zugang zum Standort gewähren:

- (1) Erste Standortbegutachtung – Erfassung erster Informationen zur Standortbegutachtung im Rahmen des Bestellvorgangs in der APEX Console. Dell nimmt Kontakt zum Kunden auf, um diese Informationen zu überprüfen, und füllt gemeinsam mit dem Kunden das Konfigurations-Workbook aus. Der Kunde erkennt an, dass eine verzögerte oder ungenaue Angabe von Informationen für die anfängliche Standortbegutachtung oder das Konfigurations-Workbook die Durchführung nachfolgender Aktivitäten für den Dell APEX Service durch Dell verzögern, die Einhaltung der in Anhang A genannten Serviceverpflichtung unmöglich machen oder zusätzliche Gebühren verursachen könnte.
- (2) Bereitstellung des Dell APEX-Systems und Aktivierung des Dell APEX Service.
- (3) Behebung von Problemen mit dem Dell APEX Service (z. B. Austausch fehlerhafter Hardware), sofern sich das Problem nicht remote lösen lässt.
- (4) Erweiterung oder Bestellung von OnDemand-Kapazität nach Bedarf.
- (5) Abholung des Dell APEX-Systems von dem oder den Kundenstandort(en).

Verzögerungen oder Einschränkungen bei der Bereitstellung 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 und die in Anhang A aufgeführten zugehörigen Serviceverpflichtungen aus. Zum Beispiel wären dies Zugangsbeschränkungen durch den Kunden während bestimmter Zeiten oder für andere Prozesse oder Bedingungen des Kunden am Standort.

4.2 Pflichten des Kunden. Mit Ausnahme von bewährten Cloud-Serviceanbieterpartnern im Dell Technologies Partnerprogramm darf der Kunde den Dell APEX Service, das Dell APEX-System oder zugehörige Software nicht in der Funktion eines Serviceanbieters nutzen. Der Kunde bleibt Dell gegenüber direkt haftbar für jede Verletzung dieser Bedingungen, die sich aus einem Verstoß der EndnutzerInnen des Kunden oder seiner Kunden gegen diese Bedingungen 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 proaktiv über sämtliche Änderungen am Standort, am Netzwerk oder an relevanten Komponenten, die mit dem Dell APEX Service verbunden sind.

In dem für den Dell APEX Service anwendbaren Umfang muss der Kunde auf Anfrage von Dell und auf eigene Kosten Folgendes erbringen:

- a. Bereitstellung einer angemessenen Stellfläche (und ausreichend weiterer Platz, falls eine zusätzliche Installation für das Dell APEX-System erforderlich ist), Stromversorgung und Kühlung, wie von Dell angefordert
- b. Nutzung des Dell APEX Service mit angemessener Sorgfalt und in Übereinstimmung mit dieser Angebotsbeschreibung und den APEX Bedingungen
- c. Freihaltung des Dell APEX-Systems am Standort von Pfandrechten oder Belastungen
- d. Wiederherstellung von Kundeninhalten auf dem Dell APEX Service (einschließlich aller, die der Kunde auf einer externen Festplatte bereitstellt)
- e. Bereitstellung von technischem Personal für Dell, das mit den geschäftlichen Anforderungen des Kunden vertraut ist (primäres und alternatives designiertes technisches Personal)
- f. Bereitstellung von vollständigen und genauen Informationen zu den geschäftlichen Anforderungen des Kunden in Bezug auf den Dell APEX Service an Dell
- g. 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 innerhalb des anwendbaren Zeitraums nicht reagiert hat.
- h. Zusammenarbeit mit Dell
- i. 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
- j. Zugangsgewährung zum Standort für MitarbeiterInnen von Dell und seinen Unterauftragnehmern in angemessenem Umfang, soweit dies für die Erbringung des Dell APEX Service erforderlich ist, einschließlich der Durchführung der notwendigen Anpassungen, Wartungsarbeiten und Reparaturen
- k. Erfüllung aller anderen in dieser Angebotsbeschreibung beschriebenen Verpflichtungen des Kunden; der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Dell nicht auf eine Weise handeln, die den Dell APEX Service, das Dell APEX-System oder die zugehörige Software beeinträchtigt oder sich darauf auswirkt
- l. Zustimmung zu den in der Qualifizierungsprüfliste angegebenen Anforderungen in der APEX Console (direkt oder über einen Dell Channel-Partner)
- m. Aufrechterhaltung angemessener Sicherheits-Policies und Zugriffsmanagementkontrollen
- n. Management laufender Storage-Aktivitäten, wie z. B. die Erstellung, Zuweisung und Stilllegung von Storage-Ressourcen und deren entsprechenden Replikations- und Sicherheits-Policies, Zugriffskontrollen usw.

Der Kunde hat zusätzliche Pflichten, die in Abschnitt 4.7 (Entfernen und Backup von Kundendaten) unten aufgeführt sind.

4.3 Kontaktaufnahme mit Dell für Support. 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.

4.3.1. Incident-Management

- a. „**Incident**“ bezeichnet ein Ereignis, ausgenommen Cybersicherheits-Incidents, das nicht zum Standardbetrieb des Dell APEX Service gehört und zu einer Unterbrechung oder Reduzierung der Qualität des Dell APEX Service führt oder dazu führen könnte.
- b. „**Cybersicherheits-Incident**“ bezeichnet eine böswillige Handlung oder den Versuch, unbefugten Zugriff auf den Dell APEX Service oder das Dell APEX-System zu erlangen, deren Betrieb zu unterbrechen oder sie missbräuchlich zu verwenden, oder die versehentliche oder gesetzwidrige Vernichtung, den Verlust, die Änderung, die unbefugte Offenlegung oder den Zugriff auf alle Kundendaten, die vom Dell APEX Service übertragen, gespeichert oder verarbeitet werden.
- c. „**Antwortzeit**“ bezeichnet die Zeit zwischen der ordnungsgemäßen Benachrichtigung über einen Incident und der Bestätigung des Incident im Dell Servicemanagementsystem.
- d. „**Benachrichtigung über einen Incident**“ bezeichnet den Zeitpunkt der Eröffnung eines Incident im Dell Incident Tracking Tool gemäß Eintrag im Tool.

Incident-Level	Antwortzeit	Servicefenster**
Hoch	Ticket innerhalb von 15 Minuten bestätigt	24x7x365
Mittel	Ticket innerhalb von 1 Stunde bestätigt	24x7x365
Niedrig	Ticket während der Geschäftszeiten innerhalb von 4 Stunden bestätigt	8x5 Geschäftszeiten
Keiner	Ticket während der Geschäftszeiten innerhalb von 8 Stunden bestätigt	8x5 Geschäftszeiten

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

4.3.2 Incident-Level

- a. **Hoch:** Der Kunde verzeichnet einen erheblichen Verlust oder eine erhebliche Verschlechterung des Dell APEX Service und benötigt sofortige Aufmerksamkeit von Dell. Der Kunde steht 24x7 zur Verfügung, um gemeinsam mit einem Supportteam an der Behebung dieses Incidents zu arbeiten.
- b. **Mittel:** Der Kunde verzeichnet einen moderaten Verlust oder eine moderate Verschlechterung des Dell APEX Service, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen angemessen fortgesetzt werden. Der Kunde steht während der normalen Geschäftszeiten zur Verfügung, um gemeinsam mit einem Dell Supportteam an der Behebung dieses Incidents zu arbeiten.
- c. **Niedrig:** Der Kunde verzeichnet eine kleinere Unterbrechung des Dell APEX Service. Der Kunde steht während der normalen Geschäftszeiten zur Verfügung, um gemeinsam mit einem Dell Supportteam an der Behebung dieses Incidents zu arbeiten.
- d. **Keiner:** Der Kunde möchte eine Verbesserung oder eine Dokumentationsaktualisierung anfordern oder benötigt Informationen über die Verwendung der APEX Console für einen bestimmten Zweck.

4.3.3. Problemmanagement – Incident-Bericht. Der Incident-Managementprozess folgt ITIL-Standards, bei denen alle Incidents mit einer Erklärung des Problems und seiner Behebung abgeschlossen werden. Der Incident-Bericht ist eine ausführlichere Analyse und wird nach Ermessen von Dell und nur für Incidents mit hohem Incident-Level durchgeführt. Kundenanfragen nach einem Incident-Bericht für Ereignisse mit einem Incident-Level von „Mittel“, „Niedrig“ oder „Keiner“ müssen von Dell genehmigt werden.

Wenn ein Incident-Bericht von Dell als erforderlich erachtet wird, erstellt Dell einen Incident-Bericht mit den folgenden Informationen:

- a. Problembeschreibung
- b. Problemumfang
- c. Wahrscheinliche Ursache

4.4 Beschränkung bezüglich Änderungen an 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 eintreffen, um das Paket auszuwickeln, 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 Kapazität, Auslastung, Performance und andere Kennzahlen 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 dies zu einer Verschlechterung des Dell APEX Service beim Kunden führen.

4.6 Sicherheit. Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Gewährleistung der physischen Sicherheit des Dell APEX-Systems und der kundeneigenen Systeme, die an den einzelnen Standorten mit dem Dell APEX-System interagieren
- Management der Konfiguration des Dell APEX Service über die APEX Console und ggf. anderen von Dell bereitgestellte Tools
- 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. In dem für den Dell APEX Service anwendbaren Umfang hat der Kunde auf eigene Kosten Folgendes zu erbringen:

- Der Kunde muss seine Daten sichern, bevor Dell Abhilfemaßnahmen, ein Upgrade oder sonstige Arbeiten am Dell APEX-System durchführt.
- Betrieb und Wartung eines Datenbackupsystems in der Rechenzentrums Umgebung des Kunden, einschließlich der Aufbewahrung mehrerer Kopien von Kundeninhalten gemäß den Best Practices der Branche und
- Durchführung eines täglichen Backupprozesses, einschließlich der Sicherung von Daten vor der Durchführung von Abhilfemaßnahmen, Upgrades oder anderen Arbeiten an Produktionssystemen des Kunden

Der Kunde sichert zu, dass er alle Kundeninhalte, insbesondere alle vertraulichen, proprietären, sensiblen oder anderen nicht öffentlichen Daten vom Dell APEX-System entfernt hat, wie in den Abschnitten 5.8 und 5.10 beschrieben, bevor Dell dieses gemäß Abschnitt 5.11 dieser Angebotsbeschreibung 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 seinen Anbietern oder Partnern entstehen.

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

- Jegliche Konfiguration von nicht von Dell bereitgestellten Systeme für den Dell APEX Service
- Installation, Konfiguration, Migration oder Testen von VMs, Hosts oder anderen Workloads
- jegliche Konfiguration von Client-Computern
- Konfiguration von Client- oder VM-Netzwerken
- zusätzliche Add-on-Optionen oder Services wie Disaster Recovery (DR)
- Bewertung der Netzwerktopologie oder -performance

5. Geschäftsbetrieb.

5.1 Preisgestaltung. Die Preisgestaltung für den APEX Service ergibt sich aus dem 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 Basiskapazitäts-Gebühr und einer OnDemand-Nutzungsgebühr. Einem 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 Dell-managed APEX Data 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. Die spezifische Kapazitätsmessung wird als belegte Rohkapazität gemessen, einschließlich der für Data Protection genutzten Kapazität (z. B. RAID).

5.3.2 Ausfall der Messfunktionen.

- A. Sollte es Dell nicht möglich sein, die anfallenden Gebühren aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen 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 APEX-System (z. B. Basiskapazität und alle anderen auf dem 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 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) Jahren 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 der Dell Channel-Partner des Kunden Dell nicht mitgeteilt hat, dass der Kunde beabsichtigt, das Abonnement zu kündigen, wird das Abonnement nach der anfänglichen Abonnementlaufzeit auf einer monatlichen Basis fortgesetzt („monatliche Verlängerungslaufzeit“). Für die monatliche Verlängerungslaufzeit wird dem Kunden oder ggf. seinem Dell Channel-Partner der im APEX-Abonnementangebot angegebene monatliche Preis in Rechnung gestellt, bis der Kunde oder sein Dell Channel-Partner die monatliche Verlängerungslaufzeit kündigt. Der Kunde oder ggf. der Dell Channel-Partner des Kunden kann die monatliche Verlängerung kündigt, wenn er Dell mindestens neunzig (90) Tage im Voraus schriftlich über die Absicht des Kunden, die monatliche Verlängerungslaufzeit zu kündigen, informiert und das Dell APEX-System in Übereinstimmung mit dieser 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 benachrichtigen, bevor autorisierte TechnikerInnen von Dell das Dell APEX-System aus den Räumlichkeiten des Kunden entfernen. 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 Channel-Partner 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 der Kunde eine monatliche Verlängerungslaufzeit nutzt (gemäß Definition in Abschnitt 5.6, Kündigungsfrist und monatliche Verlängerungslaufzeiten), kann der Kunde die Nutzung des Dell APEX Service jederzeit während des Monats einstellen. Der Kunde oder ggf. der Channel-Partner ist jedoch verpflichtet, die monatlichen Gebühren zum monatlichen Satz zu zahlen, bis Dell schriftlich darüber informiert wird, dass der Kunde die monatlichen Verlängerungslaufzeiten für den Dell APEX Service gemäß Abschnitt 5.6 (Kündigungsfrist und monatliche Verlängerungslaufzeiten) kündigen möchte, oder Dell den Kunden benachrichtigt, dass die Abonnementlaufzeit nicht verlängert wird.

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 Dell Channel-Partner über die geplante Abholung des Dell APEX-Systems benachrichtigt, oder, falls die Abholung nicht angekündigt wird, ab dem letzten Tag der Abonnementlaufzeit, dreißig (30) Tage lang Zeit, um die

Kundeninhalte aus dem Dell APEX-System zu löschen. Falls das Abonnement vor dem Ende der Laufzeit gekündigt wird, hat der Kunde ab dem Zeitpunkt, zu dem Dell den Kunden und ggf. den Dell 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, 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. Gemäß Abschnitt 5.8 (Beendigung des APEX Service) oben kann Dell die Kundeninhalte löschen, falls der Kunde diese nicht aus dem Dell APEX-System entfernt hat.

5.11 Wiederinbesitznahme des Dell APEX-Systems. Nach Beendigung des Dell APEX Service können Dell oder autorisierte TechnikerInnen von Dell nach Benachrichtigung des Kunden und in Übereinstimmung mit den lokalen Gesetzen den Standort betreten, um das Dell APEX-System wieder in Besitz zu nehmen. Der Kunde hat sicherzustellen, dass Kundeninhalte innerhalb des in Abschnitt 5.10 „Außerbetriebnahme“ oben angegebenen Zeitraums aus dem Dell APEX-System entfernt wurden. Bei Beendigung der APEX Bedingungen oder des Dell APEX Service ist der Kunde 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 Teil im Dell APEX-System austauscht, ist der Kunde alleine dafür verantwortlich, alle auf dem ausgetauschten Teil gespeicherten Kundeninhalte zu entfernen, und zwar unabhängig vom Medium, auf dem diese gespeichert sind, bevor Dell das Teil wieder in Besitz nimmt. Dell löscht dauerhaft alle Daten, einschließlich Kundeninhalte, vom ausgetauschten Teil. 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 Teilen entfernt hat.

6. Standortspezifische Bedingungen und Bestimmungen.

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

4.9 US- Kunden und HIPAA. Dell übernimmt keinerlei Haftung für die Wiederherstellung von Kundeninhalten im APEX Service (hierzu zählen auch Inhalte auf vom Kunden bereitgestellten Wechselmedien). Wenn der Kunde dem U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) unterliegt und der Kunde kein Business Associate Agreement („BAA“) mit Dell für den APEX Service abgeschlossen hat, erkennt der Kunde an, dass das unter https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_docs/baa-adss-dell-managed.pdf verfügbare Dell BAA für Dell und den Kunden für den APEX Service gilt. Der Dell Channel-Partner, der den APEX Service EndnutzerInnen zur Verfügung stellt, die dem HIPAA unterliegen, muss Folgendes sicherstellen: (i) EndnutzerInnen müssen schriftlich bestätigen, dass das unter https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_docs/baa-adss-dell-managed.pdf verfügbare Dell BAA für Dell und EndnutzerInnen für den APEX Service gilt, und der Partner muss Dell auf Anfrage eine solche Bestätigung zukommen lassen oder (ii) EndnutzerInnen müssen ein BAA mit Dell für diesen APEX Service abschließen. Der Channel-Partner sichert zu, dass das Dell APEX-System keine geschützten Patientendaten („Protected Health Information“, PHI) gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 160.103 („PHI“) unter (i) oder (ii) enthält.

6.2 Deutschland und Österreich.

In Abschnitt 2 von Anhang A „Service Level Agreement (SLA)“ mit dem Titel „Verfügbarkeitszusage“ wird der letzte Satz folgendermaßen geändert:

Serviceguthaben werden mit allen Schadensersatzansprüchen und -forderungen verrechnet.

6.3 Australien und Neuseeland.

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

4.10 Kritische Infrastrukturressourcen. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen gilt Folgendes: (i) Wenn der Kunde für eine oder mehrere kritische 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 Compliance

Einhaltung 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 wird oder auf andere Weise davon Kenntnis erhalten sollte, kann Dell (A) den Kunden auffordern, die Compliance in Bezug auf die BCD-Nutzung zu erfüllen, wie dem Kunden schriftlich mitgeteilt, oder (B) den Zugang des Kunden zum Dell APEX Service beenden.

6.4 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 weiternutzen möchte, sollte er sich spätestens neunzig (90) Tage vor dem Ende der Abonnementlaufzeit an seine/n VertriebsmitarbeiterIn oder den Dell Channel-Partner wenden, um Dell über die Verlängerungsabsicht zu informieren.

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

Anhang A: Service Level Agreement (SLA)

1. **Einführung.** Dieses Service Level Agreement für Dell-managed APEX Data Storage Services ergänzt die Angebotsbeschreibung für Dell-managed APEX Data Storage Services, die den Dell APEX Service regeln. In diesem Abschnitt werden die erwarteten Servicelevel für den Dell APEX Service beschrieben.

1.1 Definitionen.

- „**Änderungs- und Wartungsfenster**“ bezeichnet einen koordinierten Zeitrahmen, innerhalb dessen Dell technische Änderungen oder Wartungsarbeiten am Dell APEX-System oder Dell APEX Service (z. B. Patches, Upgrades, Aktualisierungen, Drittanbieterupdates usw.) durchführt. Änderungs- und Wartungsfenster werden in der Regel zu einvernehmlich festgelegten Zeiten angesetzt. Andernfalls unternimmt Dell wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um den Kunden und ggf. den Dell Channel-Partner des Kunden im Voraus über geplante Änderungs- und Wartungsfenster zu informieren. Dell behält sich das Recht vor, den Zeitraum für Änderungs- und Wartungsfenster mit vorheriger Benachrichtigung des Kunden zu ändern. Es gilt jedoch, dass Dell alle Anstrengungen unternimmt, um Wartungsarbeiten, Systemreparaturen und System-Upgrades für Zeiten mit einer geringen Auslastung des Dell APEX Service zu planen (in der Regel Nächte, Wochenenden und Feiertage). Jedes Änderungs- und Wartungsfenster hat eine Startzeit, eine maximale Dauer sowie eine Beschreibung der durchzuführenden Aufgaben.
- „**Ausfallzeit-Minuten**“ bezeichnet die Gesamtanzahl der Minuten, während der die Daten für ein Kundensystem nicht verfügbar sind, ausgenommen davon sind sämtliche Maßnahmen, die kundenseitig für den Zugriff auf oder die Nutzung der Daten benötigt werden, vorbehaltlich von Ausschlüssen für Verfügbarkeitszusagen.
- „**Gesamtzahl der Kalendermonatsminuten**“ bezeichnet die tatsächlichen Minuten in einem gregorianischen Kalendermonat.
- „**Messzeitraum**“ bezeichnet einen Kalendermonat, in dem das Servicelevel in Kraft ist. Während der Aktivierungsphase des Dell APEX Service gilt kein Servicelevel.

2. **Verfügbarkeitszusage.** Während der Kunde den Dell APEX Service erhält, ist der Dell APEX Service in Betrieb und steht dem Kunden mindestens 99,99 % der Zeit in jedem Kalendermonat zur Verfügung. Die „Verfügbarkeitszusage“ wird als der Zeitraum gemessen, in dem die Daten innerhalb des Dell APEX Service verfügbar sind. Serviceverwaltungs-Tools sind nicht in der Verfügbarkeitszusage enthalten. Der Kunde hat möglicherweise Anspruch auf ein Serviceguthaben, wenn Dell die Verfügbarkeitszusage nicht erfüllt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, ein Serviceguthaben innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Verteilung des

Verfügbarkeitsberichts einzufordern und jegliche Dokumentation bereitzustellen, die von Dell in angemessenem Umfang zur Beurteilung des Serviceguthabens angefordert wurde. Serviceguthaben sind das ausschließliche Rechtsmittel des Kunden, wenn die Verfügbarkeitszusage nicht erfüllt wird.

Bedingung für die Verfügbarkeitszusage ist, dass Sie die SmartConnect-Funktion in Ihrem Dell APEX Service-Cluster verwenden. Mit der SmartConnect-Funktion kann ein primärer Node während der Wartung oder eines Incident automatisch ein Failover durchführen. SmartConnect muss auf dem Cluster aktiviert sein, um die Verfügbarkeitszusage zu erreichen.

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

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

2.2 „Serviceguthaben“ wird basierend auf der folgenden Formel berechnet:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Serviceguthaben
< 99,99 %	10 %
< 99,95 %	25 %
< 99,9 %	100 %

2.3 Anwendung von Serviceguthaben: Serviceguthaben kann nur auf die (monatliche) Gesamtrechnung nach dem Monat angewendet werden, in dem das Serviceguthaben gewährt wurde, und zwar nur für das betroffene Dell APEX-System. In keinem Fall darf:

- a. Serviceguthaben auf andere Services als den Dell APEX Service angewendet werden.
- b. Serviceguthaben mit anderen von Dell angebotenen Incentives oder Rabatten kombiniert werden.
- c. dem Kunden anstelle eines Guthabens ein Geldbetrag oder Barrabatt gewährt werden, selbst dann nicht, wenn der Dell APEX Service nicht verlängert wird.

3. Leistung von Drittanbietern. Darüber hinaus wird die Messzeit für zeitbasierte Verfügbarkeitszusagen ausgesetzt, wenn Dell auf die Ausführung von Funktionen seitens einer Drittpartei wartet, die erforderlich ist, damit Dell die für die Verfügbarkeitszusage erforderlichen Aktivitäten abschließen kann.

4. Nichteinhaltung von Verfügbarkeitszusagen. Werden die Ziele der Verfügbarkeitszusage nicht erfüllt, führt Dell nach eigenem Ermessen Folgendes durch:

- a. relevante Informationen zu Incidents oder andere Faktoren, die zu den Ausfällen geführt haben, untersuchen, zusammenstellen und bewahren
- b. einen Plan mit Korrekturmaßnahmen ausführen
- c. den Kunden, falls erforderlich, über den Status der durchgeführten Abhilfemaßnahmen informieren und
- d. geeignete Präventivmaßnahmen ergreifen, um ein erneutes Auftreten zu verhindern

5. **Ausnahmen von der Servicelevel-Verfügbarkeitszusage.** Sie müssen die folgenden Bedingungen erfüllen und Dell auf Anfrage Informationen zu diesen Bedingungen zur Verfügung stellen, damit Dell die Verfügbarkeitszusage einhalten kann:

- Systemdaten müssen aktiviert sein.

Die Verfügbarkeitszusage gilt nicht für Probleme, die sich aus Folgendem ergeben:

- a. Vorkommnisse außerhalb der Dell APEX Service-Umgebung oder andere Ursachen, die nicht von Dell kontrolliert werden
- b. höhere Gewalt, Aussetzungs- oder Stornierungsereignisse
- c. Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder von verbundenen Unternehmen des Kunden, MitarbeiterInnen des Kunden, Unterauftragnehmern, Vertretern, Agents oder Drittanbietern
- d. Versagen von Geräten, Software, Umgebungen oder Services des Kunden oder von Drittanbietern, einschließlich des Ausfalls der Geräte, Umgebungen oder Services
- e. Versäumnis des Kunden, angemessene Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, die Dell beim Kunden schriftlich angefordert hat und die als wesentlich für die Aufrechterhaltung des Servicelevels identifiziert wurden
- f. Verletzung des geistigen Eigentums von Dell oder eines Drittanbieters durch den Kunden
- g. Nichterfüllung von Servicelevels im Rahmen eines Business-Continuity- oder Disaster-Recovery-Plans
- h. ein Ereignis, das durch einen vorhandenen Incident verursacht oder davon begleitet wird, das Gegenstand von Serviceguthaben ist
- i. jede von Dell auf Anweisung des Kunden oder des Dell Channel-Partner des Kunden innerhalb eines Änderungs- und Wartungsfensters ergriffene Maßnahme
- j. Cybersicherheits-Incidents im Zusammenhang mit dem Versäumnis des Kunden, derartige Gefahren durch ein ordnungsgemäßes Monitoring angemessen zu entschärfen
- k. Incidents, bei denen die Gesamtkapazität aufgebraucht wurde

Anhang B: Remotezugriffsvereinbarung

Diese Remotezugriffsvereinbarung für Dell-managed APEX Data Storage Services ergänzt die Angebotsbeschreibung für Dell-managed APEX Data Storage Services, die den Dell APEX Service regeln.

1. **Einführung.** Es besteht eine Netzwerkverbindung zwischen dem in Dell Rechenzentren gehosteten Front-end und dem „Dell Management Stack (MS)“ an den Kundenstandorten. Für den Dell APEX Service ist ein sicheres Verbindungsgateway erforderlich. Der Kunde ist für Internetdienste verantwortlich. Dell ist für die MS-Geräte und deren Management am Standort verantwortlich. Dell und der Kunde arbeiten gemeinsam daran, den Betriebsstatus der Netzwerkverbindung zwischen den Parteien aufrechtzuerhalten.

Das Netzwerkdesign für Remotekonnektivität erfordert, dass sowohl Dell als auch der Kunde ein besonders sicheres Protokoll einhalten. Der Kunde muss die Standard-Protokollkonfiguration von Dell befolgen, wie während der Serviceaktivierung erläutert und welche von Dell nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit aktualisiert werden können.

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

2. Sicherheit am Standort. Der Dell Management Stack wird mit der Lösung am Standort bereitgestellt. Erforderliche Firewall regeln sind mit Angabe von Gründen für den Datenverkehr ausdrücklich zulässig.

Der gesamte Zugriff auf die und von der Managementzone wird über Firewallregeln oder ACLs gesteuert. Die genauen Komponenten am Standort hängen von den vom Kunden bereitgestellten Informationen ab. Die wichtigsten Inputs des Kunden oder ggf. des Dell Channel-Partners des Kunden enthalten Details zum Low-Level-Design, einschließlich der verwendeten Kommunikationsanschlüsse.

Nur autorisierte Teammitglieder können eine Verbindung herstellen oder die Systembenachrichtigungen sehen. Alle Kommunikationen werden mit digitalen RSA-Zertifikaten beiderseitig authentifiziert.