

Angebotsbeschreibung Dell APEX Hybrid Cloud for VMware

1. Einführung.

1.1 Dell APEX Service. Dell APEX Hybrid Cloud for VMware („Dell APEX Service“ oder „APEX Service“) ist ein Dell APEX Service mit fester Abrechnung, über den VMware Cloud Foundation on VxRail in der On-Premise-Umgebung eines Kunden eingeführt wird. Zur Klarstellung: Der Dell APEX Service beinhaltet keine Bereitstellung (oder bereitstellungsbezogene Verantwortlichkeiten), wenn er von einem Bereitstellungspartner durchgeführt wird.

A. Leistungsmerkmale des Dell APEX Service. Der Dell APEX Service zeichnet sich durch folgende Leistungsmerkmale aus:

- (1) Dell VMware Cloud Foundation („VCF“), ausgeführt auf VxRail
- (2) Von Dell bereitgestelltes Rack: Dell stellt die VxRail-Instanzen, Stromverteilung, Switches, Racks usw. bereit. In einigen speziellen Fällen kann die Bereitstellung des Angebots „Integriertes Rack“ in ein Rack mit vom Kunden bereitgestellten PDUs erfolgen, wenn dies von Dell explizit schriftlich genehmigt wurde. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem/r Dell VertriebsmitarbeiterIn.
- (3) Zugriff auf Firmware, Treiber und BIOS-Updates
- (4) Bereitstellung bestimmter Komponenten des Dell APEX Service, wie in Anhang A, Ergänzende Bedingungen, beschrieben
- (5) Support von Dell für den Dell APEX Service
- (6) Recovery des Dell APEX-Systems am Ende der Abonnementlaufzeit

1.2 Definitionen. Die folgenden Definitionen gelten für diese Angebotsbeschreibung. Einige großgeschriebene Begriffe werden im spezifischen Kontext definiert, in dem sie weiter unten verwendet werden. Andere großgeschriebene Wörter, 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 ist das Aktivierungsdatum der erste Tag des Monats nach der Bereitstellung. Falls sich die Bereitstellung ohne Verschulden von Dell verzögert, ist das Aktivierungsdatum der erste Tag des zweiten Monats, der auf die Lieferung des APEX-Systems an den Standort folgt.
- „Dell Channel-Partner“ bezeichnet einen Dell Partner, der den Dell APEX Service für den Wiederverkauf oder die Bereitstellung von Services für EndnutzerInnen erwirbt. Dell Channel-Partner umfassen u. a. Reseller, Distributoren, Channel-Serviceanbieter und OEM-Partner.
- „Bereitstellung“ bezeichnet die Installation und Konfiguration des Dell APEX Service am Standort nach alleinigem Ermessen von Dell.
- „Bereitstellungspartner“ bezeichnet einen Dell Channel-Partner, der vom Kunden mit der Bereitstellung des Dell APEX Service beauftragt wird.

2. Zusätzliche Informationen zum Dell APEX Service.

2.1 Technische Dokumentation und Ressourcen. Dokumente und andere Ressourcen sind unter <https://www.dell.com/de-de/dt/solutions/apex/index.htm> verfügbar. Die technische Dokumentation wird in einer Form und Menge bereitgestellt, die zur Unterstützung der internen Nutzung des Dell APEX Service durch den Kunden erforderlich ist. Die technische Dokumentation finden Sie unter <https://www.dell.com/support/home/de-de/product-support/product/apex-cloud-service/docs>.

2.2 APEX Bedingungen und VMware-Lizenzbedingungen. Diese Angebotsbeschreibung unterliegt den APEX Bedingungen, die unter www.dell.com/apexagreement („APEX Bedingungen“) abrufbar sind. Beide Dokumente regeln gemeinsam den Dell APEX Service. 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 oder APEX Distributor Agreement. Dell (gemäß Definition in den APEX Bedingungen) stellt Ihnen den Dell APEX Service bereit.

Wenn VMware dem Kunden die Nutzung seines VMware Enterprise License Agreement („ELA“) oder VMware Cloud Provider Program („VCPP“) für Ansprüche auf VMware Software in Abschnitt 1.1A gestattet hat, entspricht die Lizenz des Kunden für die VMware Software den Geschäftsbedingungen der ELA- oder VCPP-Vereinbarung mit VMware. Ungeachtet der APEX Bedingungen hat jede Nutzung der VMware Software durch die EndnutzerInnen des Kunden (also nicht die MitarbeiterInnen oder Contractors des Kunden, sondern Personen oder Einrichtungen, für die der Kunde eine Dienstleistung erbringt) gemäß der VCPP-Vereinbarung des Kunden mit VMware zu erfolgen.

3. Systemdaten. Dell erfasst möglicherweise Daten zur Konfiguration, zum Betrieb sowie zur Performance und Nutzung des APEX Service („Systemdaten“). Systemdaten umfassen keine Kundeneinhalte. 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 APEX Service für Sie und Ihre EndnutzerInnen zu unterstützen oder durchzuführen, (b) die Nutzung oder Erweiterung des APEX Service oder anderer Dell Produkte und Services durch Sie oder Ihre EndnutzerInnen zu verbessern oder Verbesserungen vorzuschlagen oder (c) seine gesetzlichen Rechte und Pflichten (zusammen als „Zweck“ bezeichnet) auszuüben oder zu erfüllen. Jede Übertragung von Systemdaten an Dritte erfolgt in Übereinstimmung mit dem Zweck und den geltenden Gesetzen und unterliegt den für vertrauliche Kundeninformationen geeigneten Schutzmaßnahmen. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Rechte des Kunden, Ihrer EndnutzerInnen oder Dritter ist Dell ausschließlicher Eigentümer 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“). Solche Daten gelten als vertrauliche Informationen von Dell und Dell kann anonymisierte Systemdaten für gesetzlich zulässige technische oder kommerzielle Zwecke verwenden oder weitergeben. Die Deaktivierung der zugehörigen Systemdaten-Erfassungsfunktionen durch den Kunden kann zu einer Unterbrechung oder Deaktivierung des APEX Service führen, wie von Dell in der mit dem APEX Service oder anderweitig bereitgestellten Dokumentation dargelegt.

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 ohne schriftliche Genehmigung 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 Zugang zum Standort gewähren:

- (1) Erste Informationen zur Standortbegutachtung werden beim Bestellvorgang erfasst. Dell nimmt Kontakt zum Kunden auf, um diese Informationen zu überprüfen, und füllt gemeinsam mit dem Kunden das Konfigurationsarbeitsheft aus. Der Kunde erkennt an, dass Verzögerungen bei der Bereitstellung von Informationen für die Standortbegutachtung oder das Konfigurations-Workbook zu Verzögerungen bei der Durchführung der nachfolgenden Aktivitäten für den Dell APEX Service durch Dell führen können.
- (2) Bereitstellung des Dell APEX-Systems, Aktivierung des Dell APEX Service und Hinzufügen der vom Kunden angeforderten Kapazität.
- (3) Korrektur eines Problems mit dem Dell APEX-System (z. B. Austausch fehlerhafter Systeme), wenn das Problem nicht via Remotezugriff gelöst werden kann.
- (4) Abholung des Dell APEX-Systems von dem oder den Kundenstandort(en).
- (5) Wenn der Kunde seine ELA- oder VCPP-Ansprüche von VMware für VMware Software geltend macht, muss der Kunde Dell während des Bestellvorgangs den Softwarelizenzschlüssel mitteilen. Wenn der Kunde seine ELA- oder VCPP-Ansprüche von VMware für VMware Software geltend macht, muss der Kunde Dell während des Bestellvorgangs den Softwarelizenzschlüssel mitteilen.

Jegliche Verzögerungen oder Einschränkungen bei der Gewährung des Zugangs zum Standort (z. B., falls der Kunde den Zugang am Wochenende oder zu bestimmten Zeiten oder für andere Kundenprozesse oder -bedingungen am Standort einschränkt, wenn das Dell APEX-Systeme eintrifft) wirken sich auf die Ausführung von erforderlichen Vor-Ort-Aktivitäten durch Dell aus.

4.2 Capacity-Management. Der Kunde ist für das Capacity-Management des Dell APEX Service verantwortlich. Dell benötigt für den Dell APEX Service 30 % ungenutzten Speicherplatz („Schlupfspeicher“) im vSAN-Datenspeicher, um den Betrieb des Dell APEX Service zu unterstützen. Für die Verwendung des vSAN-Datenspeichers ist ausreichend Schlupfspeicher erforderlich. Wenn dieser unter 25 % fällt, ist es möglich, dass der Kunde den Dell APEX Service nicht mehr nutzen kann und die Umgebung nicht mehr betriebsfähig ist.

4.3 Kontaktaufnahme mit Dell für Support- und Servicebedingungen. Dell ist der zentrale Ansprechpartner für alle Supportanfragen zum Dell APEX Service, selbst wenn der Kunde seine VMware ELA- und VCPP-Softwareansprüche geltend macht. Jeglicher Support für den Dell APEX Service erfolgt über die Supportinformationen, die dem Kunden zu Beginn des Dell APEX Service zur Verfügung gestellt wurden. Zu den Supportmerkmalen zählen:

- Rackintegration.
- ProDeploy Plus (PDP) umfasst Lösungsdesign, Rackintegration, Vor-Ort-Implementierung und Netzwerkintegration. PDP beinhaltet außerdem die Implementierung des sicheren Verbindungsgateways (Secure Connect Gateway, SCG), die erforderliche Remotekonnektivität für CloudIQ. 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. ;
- ProSupport Plus (PSP) mit erfolgskritischem Support, einschließlich 24x7-Unterstützung bei Reparaturen und Austausch von Teilen innerhalb von 4 Stunden. 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.
- Der Customer Success Manager (CSM) ist als primäre Ansprechperson für Dell APEX Services enthalten. Er unterstützt bei der Serviceaktivierung, Fakturierung und bei vom Kunden initiierten Kapazitätserweiterungen. Der CSM ersetzt den Service Account Manager (SAM), der in ProSupport Plus für den Dell APEX Service enthalten ist.
- Rückgabe der Geräte.

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.

4.4 Beschränkung bezüglich der Änderung 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 gestattet.

Wenn das Dell APEX-System am Standort des Kunden eintrifft, darf der Kunde das Paket mit dem Dell APEX-System nicht öffnen oder darin eingreifen und muss es an einem sicheren Ort in den Räumlichkeiten des Kunden 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 verschieben. Falls genehmigt, ist der Kunde für die Kosten der Verschiebung, erneuten Bereitstellung und erneuten Zertifizierung des APEX-Systems nach Bedarf verantwortlich, um sicherzustellen, dass es weiterhin gemäß den Dell APEX-Standards implementiert wird.

Der Kunde muss die Dell APEX Service-Software gemäß den unterstützten Softwareversionen, die in der Dell EMC VxRail-Supportmatrix aufgeführt sind, warten.

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 kann jederzeit nach eigenem Ermessen und in angemessenem Umfang Elemente austauschen, bereitstellen, entfernen und vergleichbare Elemente verwenden, um die Dell APEX Services bereitzustellen, sofern der Betrieb des Kunden dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Das Eigentum am Dell APEX-System, das zur Bereitstellung des Dell APEX Service verwendet wird, verbleibt jederzeit bei Dell. Der Kunde erwirbt durch die Bestellung eines Abonnements für den Dell APEX Service kein Recht oder keine Beteiligung am Dell APEX-System. Dell behält sich außerdem das Recht vor, das Dell APEX-System ggf. für andere Kunden zu verwenden. Falls Dell ein zuvor bereitgestelltes Dell APEX-System für einen Kunden bereitstellen möchte, werden auf dem gelieferten Dell APEX-System zuerst alle vorherigen Daten und Konfigurationen vollständig gelöscht.

4.6 Pflichten und Sicherheit des Kunden. Mit Ausnahme von Cloud-Serviceanbieterpartnern mit gutem Ruf 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. Ungeachtet des Vorstehenden erfordert die Nutzung dieses Angebots in der Kapazität eines Serviceanbieters eine Autorisierung von VMware im Rahmen seines VCPP (wie in Abschnitt 2.2 angegeben). 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, Berechtigungen und Zustimmungen im Zusammenhang mit folgenden Komponenten zu beschaffen: (a) Kundeninhalte und (b) nicht von Dell stammende Software oder andere Komponenten, die Dell nach Ihrer Anleitung oder auf Ihre Anfrage mit dem APEX Service nutzen, installieren oder integrieren soll.

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.

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

- A. Bereitstellung einer angemessenen Stellfläche, Stromversorgung und Kühlung für das Dell APEX-System sowie Puffer für eine zukünftige Dell APEX-Systemerweiterung
- B. Nutzung des Dell APEX Service mit angemessener Sorgfalt und in Übereinstimmung mit der vorliegenden Angebotsbeschreibung
- C. Freihaltung des Dell APEX Service am Standort von Pfandrechten, Sicherheitsinteressen oder Belastungen
- D. 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
- E. 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
- F. Beantwortung aller 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 als erteilt, wenn der Kunde innerhalb des anwendbaren Zeitraums nicht reagiert hat
- G. Zusammenarbeit mit Dell
- H. 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

- I. 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
- J. Erfüllung aller anderen in dieser Angebotsbeschreibung dargelegten Verpflichtungen, insbesondere gemäß 4.7 und 5.8
- K. Zustimmung zu den in der Qualifizierungsprüfliste angegebenen Anforderungen in der APEX Console (direkt oder über einen Dell Channel-Partner)

Der Kunde darf das Eigentum am Dell APEX Service weder ganz noch teilweise verkaufen, belasten, abtreten, übertragen oder entsorgen. Im Falle einer drohenden Pfändung des Dell APEX Service oder im Insolvenzfall willigt der Kunde ein, Dell dies unmittelbar schriftlich mitzuteilen, damit Dell Maßnahmen zur Wiederinbesitznahme des Dell APEX Service ergreifen kann. Dell empfiehlt dem Kunden, in seiner Rechenzentrums Umgebung ein System zum Datenbackup zu betreiben und zu warten. Der Kunde sollte einen täglichen Backupprozess vorsehen und hierbei auch Daten vor der Durchführung von Wiederherstellungs-, Upgrade- oder anderen Arbeiten an seinen Produktionssystemen sichern. Dell übernimmt keine Haftung, wenn der Kunde kein Datenbackup durchführt.

Der Kunde ist an jedem Standort für die physische Sicherheit des Dell APEX-Systems verantwortlich. Der Kunde ist für jegliche Schäden am Dell APEX Service am Standort verantwortlich. Der Kunde ist für die Pflege der Konfiguration verantwortlich. Der Kunde ist außerdem für das Management der Informations- und Netzwerksicherheit, Patching und Sicherheitslückenscans des Dell APEX-Systems sowie für die Durchführung des Sicherheitsmonitorings des Dell APEX-Systems verantwortlich.

4.7 Kundeninhalte. Dell übernimmt keinerlei Verantwortung für jegliche Wiederherstellung von Daten, einschließlich sämtlicher Kundeninhalte, Text-, Ton-, Video- und Bilddateien sowie Software oder sonstiger Informationen, die der Kunde auf das Dell APEX-System hochlädt, einschließlich aller Daten, die der Kunde auf USB-Flash-Festplatten bereitstellt.

4.8 Bereitstellungspartner. Der Kunde darf nur Dell Channel-Partner beauftragen, die am Dell Partner Deployment Program teilnehmen und über die entsprechende Produktbereitstellungskompetenz verfügen, um als Bereitstellungspartner zu fungieren. Die Preise 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. Innerhalb von 48 Stunden nach Abschluss der Bereitstellung muss der Bereitstellungspartner den Dell CSM über den Abschluss informieren. Der Kunde verlangt von seinem Bereitstellungspartner, Dell über den Abschluss zu informieren.

5. Geschäftsbetrieb.

5.1 Preisgestaltung. Die Preise für den Dell APEX Service finden Sie im APEX-Abonnementangebot. Der Dell Channel-Partner des Kunden kann seine eigenen Wiederverkaufspreise für den Dell APEX Service bestimmen und dem Kunden vorgeben.

5.2 Fakturierung. Dem Kunden oder ggf. dem Dell Channel-Partner des Kunden wird der Dell APEX Service monatlich in Rechnung gestellt, es sei denn, der Kunde wählt eine Vorabzahlung für die gesamte Laufzeit des Abonnements (ohne verbrauchsabhängige Gebühren, falls zutreffend).

5.3 Abonnementlaufzeit und Erweiterung. 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 anfängliche Abonnementlaufzeit des Kunden und die Abrechnung für das Abonnement beginnen am Aktivierungsdatum. Wenn der Kunde den APEX Service nach der Bereitstellung, aber vor Beginn des Aktivierungsdatums nutzt, gelten diese Angebotsbeschreibung und die Vereinbarung für die Nutzung des APEX Service durch den Kunden. Der Dell APEX Service ist nicht übertragbar.

Vor Ablauf der entsprechenden Abonnementlaufzeit kann der Kunde oder der Dell Channel-Partner des Kunden eine Verlängerung der Abonnementlaufzeit beantragen („Verlängerung der Abonnementlaufzeit“), indem er sich an seine/n VertriebsmitarbeiterIn wendet. Wenn ein solcher Antrag weniger als 90 Tage vor Ablauf der Abonnementlaufzeit eingeht, unterliegt der Kunde oder der Dell Channel-Partner des Kunden den Gebühren für

die monatliche Verlängerung (wie in Abschnitt 5.5 unten beschrieben), bis die Bestellung der Verlängerung gemäß den APEX Bedingungen abgeschlossen ist. Verlängerungen der Abonnementlaufzeit bis zu 60 (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 über 60 Monate ab dem anfänglichen Aktivierungsdatum unterliegen neuen Preisen. Der Kunde oder der Dell Channel-Partner des Kunden sollte sich für ein neues Angebot an seine/n VertriebsmitarbeiterIn wenden.

5.4 Kapazitätserweiterung. Der Kunde oder der Dell Channel-Partner des Kunden kann die Gesamtkapazität des APEX Service erhöhen („Kapazitätserweiterung“), indem er sich an seine/n VertriebsmitarbeiterIn wendet. Kapazitätserweiterungen unterliegen einem neuen Angebot mit neuen Preisen und der Ausrichtung an einem verfügbaren Abonnement mit verpflichteter Laufzeit gemäß Abschnitt 5.3. Für jede Kapazitätserweiterung, die innerhalb der letzten zwölf (12) Monate nach der ursprünglichen Abonnementlaufzeit erfolgt, ist auch eine Verlängerung der Abonnementlaufzeit erforderlich. Der Kunde oder der Dell Channel-Partner des Kunden muss sich an seine/n VertriebsmitarbeiterIn wenden, um ein neues Angebot für die Kapazitätserweiterung anzufordern und die Bestellung gemäß der APEX Bedingungen abzuschließen. Die Gebühren für Bestellungen im Rahmen dieses Abschnitts beginnen am Aktivierungsdatum. Während der Abonnementlaufzeit kann der Kunde die Kapazität nicht reduzieren. Während der Abonnementlaufzeit kann der Kunde die Kapazität nicht reduzieren.

5.5 Benachrichtigung und monatliche Verlängerungsbedingungen. Falls der Kunde den Dell APEX Service nach der Abonnementlaufzeit nicht weiterverwenden möchte, muss der Kunde dies Dell spätestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der derzeitigen Abonnementlaufzeit in einer schriftlichen Kündigung 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“). Die monatliche(n) Verlängerungslaufzeit(en) wird/werden dem Kunden oder dem Dell Channel-Partner des Kunden, falls zutreffend, weiterhin monatlich basierend auf dem im APEX-Abonnementangebot angegebenen monatlichen Gebühr in Rechnung gestellt, bis der Kunde oder der Dell Channel Partner des Kunden die monatliche(n) Verlängerungslaufzeit(en) storniert. Der Kunde oder ggf. der Dell Channel-Partner des Kunden kann die monatliche Verlängerungslaufzeit kündigen, 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.

5.6 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.

5.7 Beendigung des Dell APEX Service. Die Kündigung des Dell APEX Service führt zu einem permanenten Verlust des Zugriffs auf die Umgebungen, zur Einstellung der Services und zur Entfernung der Umgebungen und Konfigurationen gemäß den Verfahrensweisen von Dell. 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 nicht verpflichtet, Kundeninhalte gemäß diesem Abschnitt zu löschen.

5.8 Stornierung. Sofern nicht anderweitig durch geltendes Recht vorgeschrieben, kann der Kunde oder ggf. der Dell Channel-Partner des Kunden das Abonnement vor Ablauf der vereinbarten Abonnementlaufzeit weder stornieren noch kündigen. Der Kunde kann die Nutzung des Abonnements jederzeit einstellen, haftet aber für alle Gebühren für den Dell APEX Service, 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 der Kunde eine monatliche Verlängerungslaufzeit nutzt (gemäß Definition in Abschnitt 5.5, Benachrichtigung und Bedingungen für die monatliche Verlängerungslaufzeit), kann der Kunde die Nutzung des Dell APEX Service jederzeit während des Monats einstellen. Der Kunde oder ggf. der Dell Channel-Partner des Kunden ist jedoch verpflichtet, die Monatsgebühren zum monatlichen Verlängerungssatz zu zahlen, bis Dell schriftlich darüber informiert wird, dass der Kunde die monatliche Verlängerungslaufzeit für den Dell APEX Service gemäß Abschnitt 5.5, Benachrichtigung und Bedingungen für die monatliche Verlängerung, weiter oben kündigen möchte.

5.9 Außerbetriebnahme des Dell APEX-Systems. Wenn der Kunde sein Abonnement zum Ende der Abonnementlaufzeit des Kunden gekündigt hat, hat er ab dem Zeitpunkt, zu dem Dell den Kunden oder ggf. den Dell Channel-Partner über die Abholung des Dell APEX-Systems benachrichtigt, oder, falls keine Benachrichtigung erfolgt, ab dem letzten Tag der Abonnementlaufzeit dreißig (30) Tage 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 Dell Channel-Partner des Kunden über die Kündigung informiert, dreißig (30) Tage Zeit, um Kundeninhalte aus dem Dell APEX-System zu löschen. Nach Ablauf der dreißig (30) Tage entfernt die/der autorisierte/r TechnikerIn von Dell das Dell APEX-System vom Standort. Gemäß Abschnitt 5.7 (Beendigung des Dell APEX Service) oben kann Dell die Kundeninhalte löschen, falls der Kunde diese nicht aus dem Dell APEX-System entfernt hat.

5.10 Wiederinbesitznahme 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 Dell Channel-Partners des Kunden in Übereinstimmung mit den lokalen Gesetzen den Standort in den Räumlichkeiten des Kunden betreten, an dem sich die Dell APEX-Systeme befinden, um das Dell APEX-System wieder in Besitz zu nehmen. Der Kunde hat sicherzustellen, dass Kundeninhalte innerhalb des im Abschnitt 5.9 (Außerbetriebnahme des Dell APEX-Systems) oben angegebenen Zeitraums aus dem Dell APEX-System entfernt werden.

Wenn Dell diesen Dell APEX Service aufgrund eines Vertragsbruchs durch den Kunden beendet, 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 Eintreibung der fälligen Beträge entstanden sind.

5.11 Ausgetauschte Teile. Wenn Dell ein Teil im 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 (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 („MinisterIn“) festgelegten Technik oder Methodik für Unbefugte unbrauchbar, unlesbar oder nicht entzifferbar gemacht wurden, indem (i) 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 (ii) gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 164.304 verschlüsselt wurden (aktuell befindet der/die MinisterIn den in der NIST-Sonderpublikation 800-111 beschriebenen Vorgang zur Datenverschlüsselung für diese Norm 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.

Anhang A: Ergänzende Bedingungen für Dell APEX Hybrid Cloud for VMware

1. **Einführung.** Dieser Anhang ergänzt die Angebotsbeschreibung für Dell APEX Hybrid Cloud for VMware.
2. **Gesamtumfang des Dell APEX Service.** Dies sind die Supportleistungen:
 - A. **Bereitstellung, einschließlich** (dieser Abschnitt gilt nicht, wenn der Kunde einen Dell Channel-Partner mit der Durchführung der Bereitstellung des Dell APEX Service beauftragt oder einen entsprechenden Vertrag mit diesem geschlossen hat):
 - (1) Bereitstellung des Dell APEX Service am Standort.
 - (2) Rackintegration, einschließlich:
 - a. Planung, Koordinierung, 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.
 - b. Weitere Informationen, Details und geltende Bedingungen finden Sie unter [Rackintegration](#).
 - (3) Weitere Informationen, Details und geltende Bedingungen finden Sie in Abschnitt 4 dieses Anhangs ([Weitere Informationen zur Bereitstellung](#)).
 - 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 eines/r TechnikerIn und/oder Lieferung von Ersatzteilen an den Standort des Kunden, um Probleme mit dem Dell APEX Service zu beheben.
 - (3) Zugriff auf einen Remote Customer Service Manager (CSM).
 - (4) Kooperative Unterstützung beim Auftreten von Problemen mit Produkten eines Drittanbieters.
 - (5) Systemsoftwaresupport für den Dell APEX Service von Dell.
 - (6) Weitere Informationen, Details und die geltenden Bedingungen und Bestimmungen erhalten Sie von den VertriebsmitarbeiterInnen des Kunden oder vom 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 5 dieses Anhangs ([Rückgabe der Geräte](#)).
3. **Rackintegration.**
 - A. **Zusammenfassung.** Ziel ist die Planung, Koordinierung, physische Installation, Verkabelung und Kennzeichnung (Ethernet- und Netzkabel pro Einheit) sowie Einschalttests und Konfiguration des Dell APEX Service im Gehäuse des Rechenzentrumservers. Nach Abschluss dieser Vorgänge stellt Dell ein Dokument bereit, das den Namen des Racks, den Servertyp, das Service-Tag und den Standort der Rackeinheit des Dell APEX Service („Rackkonfigurationsdokument“) enthält. Dell wird dann den vollständig bestückten Dell APEX Service an den Standort des Kunden liefern und dort bereitstellen. Die Lieferung beinhaltet die Lieferung bis in die Räumlichkeiten des Standorts.

B. Die Validierung und Konfiguration umfassen Folgendes:

- (1) Durchführung einer Integritätsprüfung der Systeme (gelbe LEDs oder fehlerhafte Teile)
- (2) Überprüfung/Flash von BIOS, BMC, FCB/FT-Firmware
- (3) Bestands-Tagging
- (4) Testen der Netzwerktopologie (z. B. Testen der Kabelgeschwindigkeit)
- (5) Einschließlich Neukonfiguration des RASR-Images, falls zutreffend
- (6) Elektronische Überprüfung der Höhe gemäß Rackdesign
- (7) Erfassung/Erstellung von Berichten zu MAC-Adressen

C. Die Integration der Systeme im Rack umfasst Folgendes:

- (1) Auspacken aller Systeme und deren Überprüfung vor der Installation
- (2) Durchführung eines ersten Einschalt- und Bootvorgangs aller Systeme, um sicherzustellen, dass keine gelben LEDs oder anderen Fehleranzeigen vorhanden sind
- (3) Überprüfung und Fortsetzung aller Integrationsaufgaben und -konfigurationen gemäß dem Rackkonfigurationsdokument
 - a. Einbau von Gehäuse und Switches:
 - i. Einbau der Rackausrüstung (z. B. Schienen, Halterungen und Schächte) im Rack
 - ii. Einbau der Server im Rack
 - iii. Erneuter Einbau der im Zuge der vorangehenden Schritte aus dem Produkt entfernten Komponenten
 - b. Einbau der bereitgestellten PDU(s) im Rack zur ordnungsgemäßen Konfiguration der Stromversorgung des Servers
 - c. Installation und Verlegung der Netzkabel für den Server
 - d. Installation und Verlegung der Netzkabel für die Server
 - e. Kennzeichnung aller Netzwerk- und Netzkabel pro Gerät Kennzeichnung des Racks und aller sonstigen Einheiten nach Bedarf
 - f. Ordnen, Gruppieren und Bündeln von Kabeln in einer übersichtlichen Weise, um einen einfachen Zugang zu den Servern und Switches zu ermöglichen
 - g. Konfiguration der BMC- und BIOS-Einstellungen
 - h. Durchführung einer vollständigen Server-/Rackvalidierung
 - i. Danach aktualisiert Dell das Rackkonfigurationsdokument mit folgenden Informationen:
 - i. Rackname/-kennzeichnung
 - ii. Servertyp/-kennzeichnung
 - iii. Service-Tag-Nummern
 - iv. MAC-Adressen
 - v. Position der Rackeinheiten

D. Der Versand des integrierten Racks umfasst Folgendes:

- (1) Vollständige Überprüfung des Racks; Versehen des Racks mit Eckenschutz und Verpackung in der Lieferlösung zur endgültigen Lieferung inklusive stoßfester Palette (Palette mit extra dichter Schaumpolsterung)
- (2) Laden des Racks auf einen LKW mit speziellem Federungssystem und Hubwagen, Sichern des Racks mit Lastsicherungen und Versand an den Standort des Kunden

E. Die Lieferung des integrierten Racks umfasst Folgendes:

- (1) Nach Eintreffen am Standort des Kunden lädt Dell das verpackte Rack aus dem LKW, packt es aus, entfernt es von der stoßfesten Palette und bringt es in die endgültige Position am Standort.
 - a. Diese Leistung beinhaltet keine strukturelle Änderung am Rack des Rechenzentrums, keine Positionierung in erhöhten Positionen oder Fußböden im Rechenzentrum und auch kein dauerhaftes Anbringen (Verschrauben) des Racks an vorhandenen Strukturen.

- b. Diese Leistung beinhaltet nicht das Ab stapeln, Verschieben und/oder Entfernen vorhandener Systeme oder Hindernisse, um Einschränkungen des Lieferbereichs zu überwinden.
- c. Nach der Auslieferung verlässt der Logistikanbieter den Standort. Jede weitere Prüfung oder Bewertung des Dell APEX Service durch den Kunden wird direkt mit Dell koordiniert.

(2) Dell entsorgt das gesamte Verpackungsmaterial. Hierzu gehört auch das Entfernen der Palette und des Sicherungsmaterials, wenn der Logistikanbieter den Standort des Kunden verlässt.

F. Abschluss der Rackintegration

- (1) Der Kunde bestätigt den Empfang durch Unterzeichnen des Konnossements bzw. der Ladungsverzeichnisse des Dell Logistikanbieters.

G. Weitere Bestimmungen:

- (1) Dell kann den Rackintegrationsservice auch ganz oder teilweise am Standort von Dell oder einem anderen Standort durchführen.
- (2) Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem Services bereitgestellt werden, sowie die Partei, die die Services bereitstellt, jederzeit zu ändern. Dell hat jedoch weiterhin die Verantwortung gegenüber dem Kunden, den Dell APEX Service bereitzustellen.

4. Weitere Informationen zur Bereitstellung.

A. Dell übernimmt die folgenden Bereitstellungsschritte (dieser Abschnitt gilt nicht, wenn der Kunde einen Dell Channel-Partner beauftragt oder mit diesem einen Vertrag geschlossen hat):

- (1) Erstellen des Bereitstellungsplans in Planungssitzungen mit dem Kunden
- (2) Uplinking der APEX-Switches zum Core/Rand des Systems in Zusammenarbeit mit dem Kunden
- (3) Aufbauen und Konfigurieren der VCF-Umgebung gemäß Plan
- (4) Anwenden von Softwarelizenzen nach Verfügbarkeit
- (5) Konfigurieren einer sicheren Remotekonnektivität für Hardwarewarnmeldungen und automatisiertes Phone Home
- (6) Überprüfen der Clusterintegrität auf Fehlerfreiheit
- (7) Durchführen einer kurzen Wissenstransfersitzung mit dem Kunden

B. Installierte Komponenten und Grenzen

- (1) Standard- oder konsolidierte VCF-Architektur nach Kundenpräferenz
- (2) SDDC Manager
- (3) VI-Workload-Domains (soweit zutreffend)
- (4) vCenter und Platform Services Controller
- (5) NSX-T
 - a. NSX Data Center für die Managementdomain:
 - o Ein Edge-Cluster mit einem (1) Tier 0- und einem (1) Tier 1-Gateway
 - b. NSX Data Center für die Compute-Domain (VCF 4.x nur mit AVN):
 - o Eine Basiskonfiguration eines Edge-Clusters auf zwei (2) oder vier (4) Edge-VMs
 - o Ein (1) Tier 0- und ein (1) Tier 1-Gateway
 - o Ein (1) Segment für die Netzwerkverbindung von einer Test-Gast-VM zum Kundennetzwerk

C. Für Instanzen ohne vSAN-Storage-Typ, falls zutreffend:

- o Für Fibre-Channel-Konnektivität muss der Kunde für den Cluster ein Volume mit 900 GB freiem Speicher bereitstellen (FC-Zoning und Storage-Bereitstellung).

D. Folgendes ist von der Dell APEX Service-Bereitstellung ausgeschlossen:

- (1) Jegliche Konfiguration an nicht von Dell stammenden Geräten
- (2) Installation, Konfiguration, Migration oder Testen von VMs, Hosts oder anderen Workloads
- (3) Jegliche Konfiguration von Client-Computern
- (4) Konfiguration von Client- oder VM-Netzwerken

- (5) Austausch benutzerdefinierter Zertifikate
- (6) NSX-Tuning
- (7) VMware Workspace ONE Access
- (8) VMware vRealize Suite
- (9) VMware Horizon
- (10) vSAN-Data-at-Rest-Verschlüsselung
- (11) Region B (Disaster-Recovery-Standort)
- (12) Verteilter Cluster
- (13) Zusätzliche Add-on-Optionen oder Services wie Disaster Recovery (DR) mit RP4VM- oder vSphere-Replikation usw.
- (14) Bewertung der Netzwerktopologie oder -performance
- (15) Konfiguration von Storage-Arrays und Fibre-Channel-Switches.

5. Rückgabe der Geräte.

A. Definitionen und Terminologie

- (1) Die in diesem Dokument verwendeten Begriffe sind wie folgt definiert:
 - a. „Dell Logistikanbieter“ bezeichnet den von Dell beauftragten Logistikanbieter.
 - b. „Seriennummer“ bezeichnet die eindeutige Kennung, die vom Hersteller einer Einheit des Dell APEX-Systems zugewiesen wurde.
 - c. „Lieferpapiere“ bezeichnet den Frachtbrief, das Konnossement oder die Stückzahlliste des Dell Logistikanbieters.

B. Zeitplanung

- (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 einvernehmlichen Zeitpunkt während der örtlichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr (Ortszeit). Dies findet in der Regel drei Werktage nach dem Datum des Kontakts statt, aber nicht später als 30 Tage ab Ende der Abonnementlaufzeit oder ggf. der monatlichen Verlängerungszeiträume.
- (2) **Änderungen/Stornierungen.** Der Kunde muss dies 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) Nach Ankunft wendet sich der Logistikanbieter an den Standortverantwortlichen des Kunden und begibt sich an den Standort der Abholung.
- (2) Der Logistikanbieter notiert 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 Terminierung 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 und Aufbewahrung aller losen Datenspeichermedien aus dem Dell APEX-System
- 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 werden kann
- i. Außerbetriebnahme des Dell APEX-Systems und klare Trennung dieses Dell APEX-Systems von anderen Geräten, die nicht abgeholt werden sollen
- j. Bereitstellung eines/r Standortverantwortlichen, der bzw. die den Dell Logistikanbieter zu dem Dell APEX-System führt, um sicherzustellen, dass der Dell Logistikanbieter die richtigen Geräte entfernt

(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 (Geschäftsbetrieb) 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 eine Korrekturmaßnahme, ein Upgrade oder sonstige Arbeiten am Dell APEX Service durchführt. Wenn ein geltendes Gesetz den Ausschluss der Haftung für verloren gegangene Daten 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 Verpflichtung oder einem Service aus diesem Dokument nicht nach, so ist Dell nicht verpflichtet, für Schäden aufzukommen, 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.