

Servicebeschreibung

Product Success Accelerator Service for Backup

Dell Technologies Services („DT Services“) stellt Ihnen diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des Service oder der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell Technologies oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihrer Vertriebsmitarbeiterin.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	- 1 -
Services – Übersicht.....	- 1 -
Angebotsstruktur.....	- 3 -
Projektumfang.....	- 5 -
Projektmanagement.....	- 9 -
RACI	- 9 -
Leistungen	- 11 -
Änderungen am Serviceumfang.....	- 11 -
Ausschlüsse aus dem Serviceumfang.....	- 11 -
Pflichten des Kunden.....	- 12 -
Servicezeitplan	- 15 -
DT Services – Bedingungen und Bestimmungen.....	- 16 -

Services – Übersicht

Der *Product Success Accelerator Service for Backup (PSX for Backup)* (der „Service“) ist Teil des PSX-Portfolios (Product Success Accelerator) mit ergebnisbasierten Services. PSX ist ein Serviceangebot, das drei (3) Servicestufen (Ready, Optimize, Assist) umfasst. Diese bieten je nach den kundenspezifischen Anforderungen ein unterschiedliches Maß an Bereitstellung, Anleitung, Unterstützung und Wert.

PSX for Backup wurde für das Dell Markenprodukt PowerProtect Data Manager (PPDM) und PowerProtect Data Domain (DD) konzipiert, um Anwendungsfälle von Kunden speziell in Bezug auf Data Protection zu behandeln und den Bestellprozess zu optimieren. Das Ziel ist es, ein unkompliziertes Serviceangebot zu bieten, um ein Ergebnis zu liefern, das dem Kunden herausragenden Wert bietet.

Der *PSX for Backup* Service bietet Dienstleistungen für die Implementierung, die Optimierung und die Unterstützung einer umfassenden Backuplösung. Der Service kombiniert die Kompetenzen, Aktivitäten und Leistungen, die für die Installation, die Konfiguration und den Betrieb einer vom Kunden gemanagten/unterstützten PPDM-zu-DD-Backupsicherung erforderlich sind.

Darüber hinaus bestätigt der Service die zu schützenden geschäftlichen Anforderungen und Datenbestände, sorgt für die Lösungsbereitstellung/-tests und erstellt eine Runbook-Dokumentation.

Bei den *PSX for Backup*-Stufen „Optimize“ und „Assist“ steht Dell den Kunden außerdem mit Fachwissen für fortlaufende Optimierung und Betriebsunterstützung zur Seite (abhängig von der erworbenen PSX-Stufe).

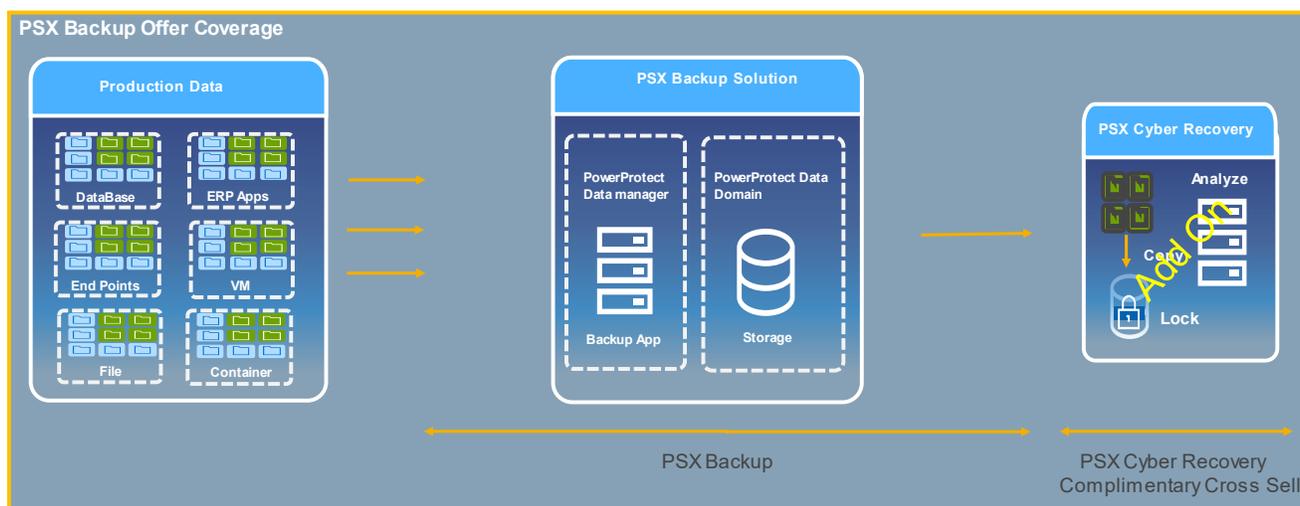
Ebenfalls im Service enthalten sind maßgeschneiderte Schulungspläne für jede PSX for Backup-Stufe. So wird sichergestellt, dass die Kompetenzentwicklung des Kunden der gewählten Lösung entspricht.

Abbildung 1 zeigt eine Übersicht über die Zusammensetzung aus Schutz, Redundanz und Abruffähigkeit der Lösung:

- Schutz bezieht sich auf komplette Backups von Daten gemäß den vom Kunden vorgegebenen Backup-Policies.
- Redundanz bezieht sich auf die externe Sicherung einer Kopie der Kundendaten an einem anderen Standort oder in der Cloud.
- Die Abruffähigkeit bezeichnet die Möglichkeit, erforderliche Daten mit minimalem Aufwand oder Risiko, dass die Daten je nach Art des aufgetretenen Ereignisses vollständig verloren gehen, zu identifizieren und abzurufen.

Backup PSX | Solution Overview

Protection, Redundancy and Retrievability



Internal Use- Confidential

1 © Copyright 2020 Dell Inc.

Dell Technologies

Abbildung 1 – Backup-PSX | Lösungsüberblick

In dieser Tabelle werden die Merkmale für jede Servicestufe angezeigt:

Wählen Sie den Grad der Unterstützung:	Ready	Optimize	Assist
Schulung	✓	✓	✓
Planung	✓	✓	✓
Bereitstellung	✓	✓	✓
Berechtigungen	✓	✓	✓
Fortlaufende Optimierung		✓	✓
Täglicher 8x5-Betrieb			✓

Der *PSX for Backup* Service umfasst die folgenden Leistungen:

	Ready	Optimize	Assist
Maßgeschneiderte Schulungskurse für jede Stufe	✓	✓	✓
Kundenerfolgsplan	✓	✓	✓
Runbook-Dokumentation	✓	✓	✓
Vierteljährliche Backupbewertung		✓	✓
Unterstützung für den vierteljährlichen Wiederherstellungstest		✓	✓
Fortlaufende Betriebsunterstützung (8x5)			✓

Angebotsstruktur

Dieser Service umfasst die Vor-Ort-Hardwareinstallation und kombiniert spezifische, remote von DT bereitgestellte Kompetenzen und Ressourcen für Bereitstellung, Beratung und Betrieb.

Der Service beinhaltet Aktivitäten zur Fertigstellung des technischen Backupdesigns. Anschließend stellt der Service eine integrierte DD- und PPDM-Lösung bereit, entwickelt ein Runbook, das Data-Protection-Verfahren beschreibt, und führt einen Backup-/Wiederherstellungstest durch. Darüber hinaus umfasst der Service je nach gewählter PSX-Stufe die Validierung der DD-Replikation, die Bereitstellung regelmäßiger PPDM-Backupbewertungen, operative und administrative Unterstützung sowie Fachwissen.

Dieser Service wird von qualifizierten und erfahrenen DT Services-Teams für die Remotebereitstellung und einem Vor-Ort-Team für die reine Hardwareinstallation durchgeführt.

PSX for Backup ist unabhängig von der Größe der Data-Protection-Appliance. Alle PSX-Stufen sind so geplant, dass sie mehrere Appliances unterschiedlicher Größe und Kapazität ohne erhebliche Auswirkungen auf den Serviceumfang, die Leistungen und das Ergebnis betreffen.

Zu den geplanten Appliances, für die *PSX for Backup* eine Bereitstellung bietet, gehören Folgende:

- PowerProtect DD6xxx
- PowerProtect DD9xxx

PSX for Backup umfasst Services für eine Baseline-Lösung, die aus Hardware und Software besteht. Das Ziel ist die Standardisierung, Konsistenz und Vorhersehbarkeit von Services für die Baseline-Lösungskonfigurationen, unabhängig von der Hardwarekapazität.

PSX for Backup ist ein vorgeschlagener 3-stufiger Serviceansatz. In der nachstehenden Tabelle werden die erwarteten Aktivitäten und Aufgaben, die auf die Ergebnisse nach Stufe abgestimmt sind, detaillierter beschrieben.

In der folgenden Tabelle werden die spezifischen Servicekomponenten der einzelnen PSX-Serviceebenen sowie die zugehörigen Aufgaben und Leistungen beschrieben:

Ready	Optimize	Assist
Installation, Konfiguration, Tests und Validierung von PPDM und Data Domain		
Product Success Accelerator for Backup – Ready-Bereitstellung	Product Success Accelerator for Backup – Optimize-Bereitstellung	Product Success Accelerator for Backup – Assist-Bereitstellung

Ready	Optimize	Assist
Data Domain mit PPDM-Design und Runbook-Entwicklung		
Product Success Accelerator for Backup – Ready-Aktivierung	Product Success Accelerator for Backup – Optimize-Aktivierung	Product Success Accelerator for Backup – Assist-Aktivierung
Installation zusätzlicher Elemente (optional nach Bedarf)		
Product Success Accelerator for Shelf Installation Deployment for DSXX		
Product Success Accelerator for Shelf Installation Deployment for ESXX		
Vierteljährliche Überprüfungsaktivitäten		
–	Product Success Accelerator for Backup – Optimize-Service, 1 Jahr	Product Success Accelerator for Backup – Assist-Service, 1 Jahr
Fortlaufende Betriebs- und Verwaltungsaktivitäten		
–	–	Product Success Accelerator for Backup – Assist-Service, 1 Jahr

Der *PSX for Backup Service* umfasst ein Bundle aus Schulungskursen, die auf die jeweilige Servicestufe zugeschnitten sind. Die Schulungsbundles sind eine kuratierte Gruppe aus Kursen, die zur Förderung der Kompetenzentwicklung und des Erfolgs in Übereinstimmung mit der Definition für die erworbene Stufe ausgewählt werden. Die enthaltenen Schulungskurse sind On-Demand-Schulungen.

Weitere Informationen zu allen enthaltenen und empfohlenen Kursen finden Sie unter <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>.

Nachfolgend finden Sie eine Liste aller Schulungskurse, die in den Stufen „Ready“, „Optimize“ und „Assist“ des PSX for Backup Service enthalten sind. Zusätzliche Schulungen können je nach Bedarf erworben werden.

SCHULUNG	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Konzepte und Funktionen von PowerProtect DD	Enthalten	Enthalten	Enthalten
PowerProtect DD-Implementierung mit Anwendungssoftware	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
PowerProtect DD-Systemadministration	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
LABS für die PowerProtect DD-Systemadministration	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
PowerProtect DD-Lösungsdesign	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
Implementierung von PowerProtect DD Cloud Enablement	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
Implementierung der PowerProtect DD Virtual Edition	Enthalten	Empfehlen	Enthalten
Implementierung und Administration von DD Cloud Tier	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
PowerProtect Data Manager-Konzepte	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
PowerProtect Data Manager-Funktionen	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Implementierung von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Implementierungs-LABS für PowerProtect Data Manager	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
PowerProtect Data Manager-Administration	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Kubernetes-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen

SCHULUNG	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Microsoft Exchange-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Microsoft SQL-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Labs für die Microsoft SQL-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
Oracle-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Lab für die Oracle-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
SAP HANA-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Lab für die SAP HANA-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
Troubleshooting von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Upgrade von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
VM-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Lab für die VM-Integration von PowerProtect Data Manager	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
PowerProtect Data Manager-Lösungsdesign	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Konzepte für PowerProtect Cloud Snapshot Manager	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Konzepte für Smart Scale für PowerProtect Appliances	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Data-Protection-Lösungsdesignkonzepte	Enthalten	Enthalten	Enthalten
vProtect-Konzepte	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Kursleiterstunden (Mentoring nach der Schulung, in Stunden)	Empfohlen für On-Demand-Fachwissen		

Hinweis: Die Dauer des Zeitraums, in dem Sie die Kurse in Ihrem Bundle nutzen können, beträgt zwölf (12) Monate ab dem Datum, an dem Sie das Bundle erworben haben. Alle Schulungskurse, die über Ihr Bundle verrechnet werden, müssen vor Ablauf des 12-monatigen Zeitraums, der mit dem Erwerb der Services im Bestellformular beginnt, angesetzt und in Anspruch genommen werden, sofern nicht durch anwendbares Recht ein anderer Gültigkeitszeitraum zutrifft.

Projektumfang

In enger Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen des Kunden führen MitarbeiterInnen von DT Services oder autorisierte Partner („MitarbeiterInnen von DT Services“) die unten beschriebenen Servicekomponenten unter der Voraussetzung durch, dass der Kunde die in diesem Dokument aufgeführten „Verpflichtungen des Kunden“ erfüllt.

Bei diesem Teil des Service hat DT Services je nach gewählter PSX-Stufe die folgenden Aufgaben:

Maximale Servicemengen	Ready	Optimize	Assist
Anzahl der virtuellen Workshops, die jeweils Folgendes umfassen: <ul style="list-style-type: none"> • Strategieworkshop • Technischer Workshop • Betrieblicher Workshop 		1	
Anzahl der Runbooks ⁷		1	

Maximale Servicemengen	Ready	Optimize	Assist
Anzahl der Runbook-Testwiederherstellungen, die innerhalb eines Tages abgeschlossen werden müssen ⁸		2	
Anzahl der PSX-Erfolgspläne		1	
Anzahl der bereitzustellenden PowerProtect Data Domain Appliances ¹		1	
Anzahl der bereitzustellenden PowerProtect Data Manager-Server		1	
Anzahl der vCenter-Server für die PPDM-Bestandserfassung		1	
Anzahl der zu konfigurierenden Data Domain-MTrees		5	
Anzahl der aggregierten CIFS-Shares, NFS-Einhängepunkte, DD Boost-Geräte für die Konfiguration		10	
Anzahl der zu konfigurierenden vProxy ⁴ -Hosts		10	
Anzahl der zu konfigurierenden PPDM-Schutz-Policies (Backup)		20	
Eine der folgenden Optionen:			
Anzahl der Datenbankhosts ² /Datenbanken		6/30 ⁵	
NAS-Geräte\NAS-Backupsätze		4/30 ⁵	
Anzahl der virtuellen Bandbibliotheken (Virtual Tape Libraries, VTL) mit jeweils bis zu 10 Laufwerken		20	
Anzahl der VMs ³		2.500	
Anzahl der vierteljährlichen Backupbewertungen ⁶		4	
<p>1 Umfasst keine Data Domain-Cluster</p> <p>2 App Direct-Backups können mithilfe von PPDM oder der nativen Datenbankhostanwendung konfiguriert werden.</p> <p>3 Image-Level- oder Snapshot-Backups und VMs mit unterstützten Betriebssystemen, die KEINE Datenbankanwendungsserver sind.</p> <p>4 vProxy heißt jetzt VM Direct Engine und umfasst NAS-Proxy.</p> <p>5 Die maximale Anzahl von Datenbanken oder NAS-Freigaben beträgt 30.</p> <p>6 Nicht für Stufe „Ready“ verfügbar.</p> <p>7 Wenn eine Übersetzung aus dem Englischen erforderlich ist, ist dies nicht Teil des Services.</p> <p>8 Der Wiederherstellungstest wird dort durchgeführt, wo die Fähigkeit und Kapazität dies zulassen und der Zeitplan des Projekts es ermöglicht. Alternativ dazu wird eine Tabletop-Workshop-Probe durchgeführt.</p>			

Bei diesem Teil des Services:	Ready	Optimize	Assist
Innerhalb einer einwöchigen Einführung: <ul style="list-style-type: none"> Durchführen eines Kick-off-Meetings zur Prüfung des Projektumfangs, der Erwartungen, Kommunikationspläne sowie der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen Durchführung eines Backup-Einführungsworkshops, der aus einer strategiebasierten, technischen und betrieblichen Komponente besteht, die Folgendes im Hinblick auf die Konfiguration der Backupanwendung mit Data Domain Appliances umfassen: 	✓	✓	✓

Bei diesem Teil des Services:	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> ○ Data Domain Appliance-Überblick ○ Konnektivität ○ Protokolle ○ Backupanwendungsspezifische Konfiguration ○ Überlegungen zum Backupanwendungsclient ● Aktuelle Data Domain-Konfiguration des Kunden ● Beratung des Kunden in Bezug auf Konfigurationsänderungen an Folgendem: <ul style="list-style-type: none"> ● Data Domain Appliance, falls erforderlich <ul style="list-style-type: none"> ○ Backupanwendungsserver (PowerProtect Data Manager) ○ Netzwerk des Kunden, falls erforderlich ○ SAN des Kunden, falls erforderlich ○ Empfehlungen zu Backup-Policies zur Erfüllung von Kunden-SLAs ● Bereitstellung eines aktualisierten Data Domain-Konfigurationsleitfadens mit detaillierten Informationen über die Konfiguration der Data Domain Appliances nach Beendigung des Workshops ● Durchführung einer finalen Überprüfung der im Workshop mit dem Kunden besprochenen Themen zur Fertigstellung des Projekts. 			
<p>Organisation eines Treffens mit dem Kunden, um sicherzustellen, dass alle Umgebungs- und Betriebsanforderungen für die Implementierung (Hardware, Software und Infrastruktur) erfüllt werden, sowie Bereitstellung einer Liste mit erforderlichen oder empfohlenen Aktualisierungen</p>			
<p>Überprüfung der Empfehlungen aus früheren DT Projekten zur Sicherstellung der Designkonsistenz für die Bereitstellung</p>			
<p>Bereitstellung von Informationen zu geschäftlichen und IT-bezogenen Anforderungen, Zielen, Erwartungen und Erfolgsparametern für das Projekt.</p>			
<p>Überprüfung, ob die Umgebung alle Hardware- und Softwareanforderungen erfüllt</p>	✓	✓	✓
<p>Bietet die folgenden PowerProtect Data Domain (DD)-Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rackmontage und Stacking der DD Appliances ● Verbinden aller Kabel ● PowerProtect DD-Systemkonfiguration ● Überprüfen und Konfigurieren der LAN-Konnektivität ● Unterstützen des Kunden bei der SAN-Konnektivität ● Konfigurieren aller lizenzierten DD-Software, falls erforderlich ● Konfigurieren von MTrees und Kontingenten, falls erwünscht ● Upgrade der PowerProtect DD-Betriebssysteme nach Bedarf ● Konfigurieren des CIFS/NFS/DD Boost-Datenzugriffs ● Unterstützen des Kunden bei der NAS-Integration in die Backupanwendungssoftware ● Konfigurieren des PowerProtect DD-Systems für VTL, falls erforderlich ● Konfigurieren der Systemverwaltung für automatischen Support und Warnmeldungen ● Überprüfen, ob der automatische Support und Warnmeldungen von PowerProtect DD Kundensupport-ID-Informationen senden und übermitteln ● Aktualisieren der PowerProtect DD-Ressourceninformationen und -Dokumentation und Erstellen von PowerProtect DD-Kundensupportkonten 	✓	✓	✓
<p>Bietet die folgenden PowerProtect Data Manager (PPDM)-Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Durchführung der Planung und des Designs des Data-Protection-Managements mithilfe von Data Manager ● Überprüfen und Validieren der Kundenanforderungen und der vom Kunden geplanten Nutzung der Data-Protection-Plattform-Funktionen 			

Bei diesem Teil des Services:	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> • Entwickeln und Dokumentieren eines Client-, Datenvolumen-, Gruppen- und Aufbewahrungs-Policy-Designs und zugehöriger Anforderungen • Bereitstellen und Überprüfen der Installation und Konfiguration von PowerProtect Data Manager • Konfigurieren von PowerProtect Data Manager und Erkennen von Data Manager-Ressourcen • Organisieren und Zuweisen von PowerProtect Data Manager-Ressourcen • Erstellt PowerProtect Data Manager-Schutzrichtlinien und ordnet sie den Mietern und Anlagen zu • Konfiguration der Data-Protection-Policy und des Service Level Agreement • Installieren und Konfigurieren der Client-Software und Datenbank-Agents für die Data-Protection-Anwendung 			
Durchführung der Tests im Bereitstellungsüberprüfungsdokument für den Kunden.			
Erstellen und Bereitstellen des Bereitstellungsplans			
Erstellung und Bereitstellung des Dokuments zur Bereitstellungsüberprüfung			
Durchführen eines Wissenstransfers zur Bereitstellung			
<p>Entwickeln und Bereitstellen einer Backup-/Recovery-Runbook-Vorlage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickeln einer einfachen Runbook-Vorlage für die Datenwiederherstellung basierend auf der Backuptechnologie und identifizierten Workloads des Kunden • Ist das Backupprodukt des Kunden NICHT PowerProtect Data Manager (PPDM), ist der Kunde für die Neuerstellung dieses Produkts verantwortlich. • Validieren des Runbook durch Testen einer begrenzten Anzahl von Wiederherstellungen • Runbooks werden im Standardformat von DT Services bereitgestellt (alle Runbooks werden auf Englisch verfasst). <p>DT Services bietet dem Kunden einen Wissenstransfer.</p>	✓	✓	✓
<p>Entwickeln und Bereitstellen eines PSX-Erfolgsplans:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der PSX-Erfolgsplan beschreibt in PSX enthaltene Schulungskurse, empfohlene Backup-KPIs für das Monitoring sowie empfohlene, vom Kunden regelmäßig auszuführende Aktivitäten und Aufgaben. • Der Erfolgsplan wird in englischer Sprache verfasst. • DT Services bietet dem Kunden einen Wissenstransfer zur Überprüfung des PSX-Erfolgsplans. 	✓	✓	✓
<p>Vierteljährliche Backupbewertung (nicht in der Stufe „Ready“ enthalten):</p> <p>Durchführen einer vierteljährlichen Backupbewertungen mit z. B. folgenden Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validieren der Backupgrößen, Data Domain-Auslastung und -Version • Überprüfen von Data Domain-Warnmeldungen und -Fehlern • Verifizieren der Data Domain-Sicherheitsverstärkung • Validieren der DD-Replikationsfunktion gemäß Best Practices • Durchführen einer Test-Recovery für den Backup • Validieren der Backup-Joblaufzeit für vergangene Ausführungen und Empfehlen eines frühzeitigen/verzögerten Starts (falls erforderlich) • Überprüfen der planmäßigen Ausführung von DD-Wartungsaufgaben • Validieren des DD- und PPDM-Lizenzablaufs 		✓	✓
<p>Betriebsunterstützung (nur Stufe „Assist“):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring und täglicher Betrieb des Data Domain- und Backupanwendungsservers (PPDM): • Performance, Kapazität und Warnmeldungen von Dell PowerProtect DD • Dell PowerProtect DD – Replikation und Status 			✓

<ul style="list-style-type: none"> • Performance, Kapazität und Warnmeldungen von PowerProtect DM • Performance, Status und Warnmeldungen des PowerProtect DM-Backupjobs • Untersuchen aller zugehörigen DD- und PPDM-Warnmeldungen • Vorbereiten und Eskalieren von Berichten an den Kunden für weitere Maßnahmen • Aktualisieren von Data Domain und PPDM für einen konsistenten, reibungslosen Ausführungsstatus: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hinzufügen/Ändern/Entfernen von Data-Protection-Policies für PowerProtect Data Manager ○ Hinzufügen von DD-MTrees zur Unterstützung von kundenseitigen Änderungen ○ Untersuchen der Unterstützbarkeit der vom Kunden initiierten Hardware- und Softwareänderungen an der PPDM-Data-Protection-Infrastruktur und der geschützten Daten einschließlich Patching sowie Erstellen der entsprechenden Berichte ○ Validieren und Überprüfen der Lösung/Umgebung vor der Hardware-/Softwareerweiterung in die Umgebung ○ Überwachen der Kapazität der Data Domain-Infrastruktur und der Performance von Backup- und Replikationsjobs ○ Verständnis der PPDM-Backupsatzberichte • Wissenstransfer an den Kunden für PowerProtect Data Domain- und Data Manager-Vorgänge 			
--	--	--	--

Projektmanagement

Folgende Verwaltungsaktivitäten in Verbindung mit dem Start, der Planung, der Ausführung und der Abwicklung eines Projekts einschließlich der Koordination der an der Bereitstellung beteiligten Ressourcen und der Kommunikation mit den Beteiligten sind in allen Services enthalten:

- Management der dem Projekt zugewiesenen DT Ressourcen
- Zusammenarbeit mit der vom Kunden ernannten zentralen Ansprechperson zur Koordinierung von Projektaufgaben und den zugewiesenen Ressourcen für die Ausführung der jeweiligen Aufgaben
- In der Funktion als einzige Ansprechperson für die gesamte Projektkommunikation und Eskalationen
- Organisation der Serviceerbringung und des Zeitplans
- Entwicklung eines übergeordneten Projektplans mit wichtigen Ereignissen und Meilensteinen
- Durchführung eines Kick-off-Meetings zur Überprüfung von Projektumfang, Erwartungen, Kommunikationsplänen sowie der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen
- Durchführung regelmäßiger Statusmeetings zur Überprüfung des Projektfortschritts, der Probleme und der potenziellen Risiken. Der Kunde und DT Services vereinbaren gemeinsam die Häufigkeit der Meetings.
- Koordinierung des Projektabschlusses

RACI

Der Zweck dieses Abschnitts besteht darin, die für die Erbringung oder den Erhalt des Service erforderlichen Aktivitäten und Prozesse zu koordinieren und durchzuführen. DT Services ist für das fortlaufende Management der für die Bereitstellung der PSX Services verwendeten Technologie verantwortlich. Der Kunde ist für die Aktivitäten im Zusammenhang mit Kundeninhalten verantwortlich, einschließlich Identifizierung kritischer zu schützender Daten, Definition von Replikations-Policies, Dauer der Aufbewahrungs-Policies und Definition von Recovery-Vorgängen.

Legende: R: Responsible, I: Inform, C: Consult, A: Accountable

Aufgaben/Funktionen	Kunde	DT Services	Anmerkungen	Stufe
Kickoff Servicebereitstellung	C, I	R, A	Kundeneinführung für Dell PSX Service und Übersicht über Aktivitäten und Ergebnisse Übersicht über die Bereitstellung und Serviceaktivierung Definition von Plänen und TeilnehmerInnen für technische Workshops	Ready, Optimize, Assist
Data Domain Backup-Übersicht	C, I	R, A	Präsentation/Workshop für Führungskräfte mit den Themen Data Domain- und Backupkonzepte und Best Practices im Rahmen des Service	Ready, Optimize, Assist
Dokumentation zu geschäftskritischen Daten für Workshops zu Backup- und Recovery-Materialien	C, I	R, A	Übersichtsworkshop/-präsentation zu geschäftskritischen Daten für Backup- und Recovery-Materialien mit Best Practices für zu schützende Elemente	Ready, Optimize, Assist
Betriebliche Überlegungen zu Backups und Best Practices für verwandte Produkte	C, I	R, A	Best-Practice-Empfehlungen für die Data Domain- und Backupintegration sowie für funktionale Rollen Überprüfung der Relevanz der vorhandenen Backup- und Recovery-Programmorganisation und der funktionalen Rollen für die PSX Backup-Operationalisierung	Ready, Optimize, Assist
Datenauswahl für den Backup	R, A	C, I	Ermittlung und Vorbereitung von zu schützenden geschäftskritischen Daten und wichtigen Materialien für den erneuten Aufbau (z. B. unterstützende technische Elemente wie BS, Active Directory usw.) Festlegung von Aufbewahrungs-Policies	Ready, Optimize, Assist
Bereitschaft der Produktionsumgebung	C, I	R, A	Überprüfung der PowerProtect Data Domain-Konfiguration in der Produktion und der Bereitschaft für die Backupintegration (Backupserver/-anwendung und Data Domain)	Ready, Optimize, Assist
Standortbereitschaft	R, A	C, I	Bewertung der Bereitschaft am Standort – mit physischem Zugang zum Standort, Sicherheit der Einrichtungen, Audit und Compliance, physisches Kernnetzwerk des Rechenzentrums sowie Backup-Recovery-Planung und -Ausführung im Rechenzentrum	Ready, Optimize, Assist
Backup-Runbook-Vorlage	C, I	R, A	Erstellung eines einfachen Runbooks für Datenbackup und -Recovery für die von PSX Backup unterstützte Konfiguration	Ready, Optimize, Assist
Bereitstellung von Data Domain	C, I	R, A	Vor-Ort-Installation und Remotekonfiguration von Data Domain zusammen mit Monitoring- und Managementsystemen für den Remotezugriff	Ready, Optimize, Assist
Unterstützung für Data Domain- und Backupvorgänge	R, A	I, C	Planung von Backupjobs, Überwachung von Joberfolg und -fehlern	Ready, Optimize, Assist

Leistungen

DT Services stellt dem Kunden in Verbindung mit den Services folgende Leistungen bereit:

- Bereitstellungsplan
- Data Domain- und Backup-Runbook (MS Power Point oder MS Word)
- Data Domain- und Backuptestplan (MS Power Point oder MS Word)
- Workshopmaterialien (PDF)
- Allgemeiner Projektplan (MS Project oder Excel)
- Projektstatusbericht (MS Word oder Excel)
- Projekt-Kick-off (PDF)
- Abnahmeformular
- Erfolgsplan
- Vierteljährliches Bewertungsdokument (für die entsprechenden Stufen)
- Wöchentlicher Statusbericht (nur Stufe „Assist“)

Änderungen am Serviceumfang

Alle Änderungen an den Services, dem Zeitplan, den Kosten oder diesem Dokument müssen von DT Services und dem Kunden schriftlich vereinbart werden. Je nach Umfang solcher Änderungen kann DT Services die Unterzeichnung einer separaten Leistungsbeschreibung durch die Parteien verlangen, in der die Änderungen, ihre Auswirkungen auf Kosten und Terminplanung sowie andere relevante Bedingungen im Detail aufgeführt werden. Beide Vertragsparteien können eine Änderung des Umfangs anfordern, indem sie das vom Projektmanager bereitgestellte Änderungsauftragsformular ausfüllen.

Die empfangende Partei überprüft den vorgeschlagenen Änderungsantrag und kann dann beschließen, (i) dem Antrag stattzugeben, (ii) weitere Ermittlungen durchzuführen oder (iii) den Antrag abzulehnen. Gemäß dem Changemanagementprozess vereinbarte Änderungen werden erst wirksam, wenn sie von beiden Parteien vollständig ausgeführt wurden.

Ausschlüsse aus dem Serviceumfang

DT Services ist nur für die Durchführung der in diesem Dokument ausdrücklich angegebenen Services verantwortlich. Alle anderen Leistungen, Aufgaben und Tätigkeiten liegen außerhalb des vereinbarten Serviceumfangs.

Der Kunde stellt sicher, dass sein Virenschutzprogramm ständig aktualisiert und auf allen Systemen ausgeführt wird, auf die DT Services zugreift, und überprüft alle Leistungen und die Datenträger, auf denen diese geliefert werden. Der Kunde verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen für Datenbackups zu ergreifen, und muss insbesondere für einen täglichen Backupprozess und für das Backup der relevanten Daten sorgen, bevor DT Services jegliche Abhilfe-, Upgrade- oder sonstigen Maßnahmen auf den Produktionssystemen des Kunden ausführt.

Die folgenden Aktivitäten sind nicht im Leistungsumfang dieser Servicebeschreibung enthalten:

- Support für Produkte von Drittanbietern (unterstützt von ISG PG) – dieses Programm konzentriert sich ausschließlich auf Dell Produkte und Komponenten.
- Datentrennung oder -isolierung innerhalb der Produktionsumgebung auf Data Domain MTrees
- Daten-/Anwendungswiederherstellung in der Produktionsumgebung
- Aktivitäten bezüglich der vorhandenen Rechenzentrums Umgebung des Kunden, wie z. B. die Installation/Deinstallation, Konfiguration/Neukonfiguration, Verbindung, Troubleshooting usw.
- Kundenspezifisches Scripting und Coding sowie Optimieren der Performance.

- Installation, Konfiguration oder Migration von Anwendungen, Webtechnologien, Datenbanken, virtualisierten Netzwerken oder anderer Software, außer wenn dies explizit im obigen Projektumfang beschrieben ist.
- Migrationen oder Bewegungen von physischen zu virtuellen oder von virtuellen zu virtuellen Rechnersystemen, die nicht explizit im obigen Projektumfang beschrieben sind
- Daten- oder Anwendungsmigrationen zu/von nicht unterstützten Produkten oder Remoterechenzentren zu Produkten, die nicht Dell Technologies stammen
- Physische Installation von Computerkomponenten wie z. B. Speicherkarten, interne Speichergeräte, Erweiterungskarten in nicht Dell Technologies Produkten.
- Installieren oder Konfigurieren nicht unterstützter Produkte. Alle von Dell und dem Kunden bereitgestellten Komponenten werden während der Planung als unterstützt oder als nicht unterstützt validiert. In manchen Fällen leistet Dell ggf. Hilfestellung bei der vom Kunden durchzuführenden Installation und Konfiguration eines nicht unterstützten Produkts.
- Verlegen von Kabeln (Netzwerk-, Strom- oder Glasfaserkabel) zwischen Racks, durch Wände, Decken, Böden oder zwischen Räumen
- Rackaufbau von dicht bestückten oder schweren Gehäusen mit mehr als 21 HE in einem Rack oder Montage von Gehäusen mit einer Höhe von mehr als HE-Position 44 in jedem beliebigen Rack.
- Anschluss an die Gleichstromversorgung Alle Gleichstrom- und Schutzerdungsverbindungen müssen von einem qualifizierten Elektriker hergestellt werden.

Hinweis: Die Backupsoftware von Drittanbietern, die in die Quell-/Produktionsumgebung von Dell PowerProtect DD schreibt, ist auf Commvault, NetBackup beschränkt.

Dieses Dokument räumt dem Kunden keine Services zusätzlich zu den Services gemäß der Servicerahmenvereinbarung („Vereinbarung“), soweit zutreffend, ein.

Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Zugangs- und Nutzungsberechtigung für die unterstützten Produkte, die darauf gespeicherten Daten und alle zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt. Der Kunde stellt den Kontakt zu den SMEs des Kunden her und sorgt für den erforderlichen Zugang zu Kundensystemen und -netzwerken (insbesondere Zugriff auf Remotesysteme und -netzwerke), damit die Services während der normalen Geschäftszeiten von Dell Technologies (oder zu anderen vereinbarten Zeiten) erbracht werden können.

Kooperation mit TelefonanalytistInnen und Vor-Ort-TechnikerInnen. Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den TechnikerInnen von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen NutzerIn und TechnikerIn per Telefon behoben werden können.

Bereitschaft der Ausrüstung. Der Kunde ist verantwortlich für die Verbringung des Equipments von den Wareneingangsbereichen der Einrichtung zum Ort der Installation, bevor DT Services die Verantwortung für das Auspacken und die Installation der Geräte übernimmt.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt. Wenn zur Durchführung von Services Installationsaktivitäten für Kundenhardware erforderlich sind, stellt der Kunde die entsprechenden Ressourcen und Tools zur Verfügung (ohne Kosten für Dell Technologies) und beauftragt DT Services, um das erforderliche Expertenwissen bei Installation und Verkabelung der Hardwareprodukte zu erhalten.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen, mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie unter dell.com/support für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Ersatzteilen, Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind. Der Kunde ist auf eigene Kosten zuständig für die Einholung und Bereitstellung aller Lizenzen und Wartungsverträge von Drittanbietern, die DT Services benötigt, um das Projekt abschließen zu können.

Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC Cards zu entfernen, unabhängig davon, ob Vor-Ort-TechnikerInnen ebenfalls Unterstützung leisten.

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

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

Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich, es sei denn, der Kunde ist anderweitig zur Datenwiederherstellung berechtigt und dann nur auf Anweisung des Kunden.

DT Services führt keine Konfigurationsänderungen an der vorhandenen iSCSI-Umgebung durch.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Services einiger Hersteller können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Person als der Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die diese auf die Services haben könnten.

Weitere Pflichten des Kunden. Es folgen die zusätzlichen Pflichten des Kunden:

- Der Kunde sorgt für eine angemessene und fristgerechte Zusammenarbeit mit DT Services bei der Erbringung der Services. Wenn der Kunde eine oder mehrere der folgenden Verpflichtungen nicht erfüllt, wird DT Services von allen mit den Services verbundenen Zeitplänen, Meilensteinen oder finanziellen Verpflichtungen befreit. Der Kunde übernimmt hierbei die folgenden Pflichten:
- Der Kunde benachrichtigt DT Services unverzüglich schriftlich über: a) alle Änderungen, die der Kunde an seiner IT-Umgebung vornimmt und die sich auf die Bereitstellung der Services durch Dell Technologies Services auswirken können; oder b) geschäftliche, organisatorische, sicherheitstechnische und technische Probleme, die sich auf die Leistung und Bereitstellung der Services auswirken können. Alle Änderungen an der Leistungsbeschreibung nach der Benachrichtigung werden durch den Changemanagementprozess überprüft.
- Der Kunde erteilt alle für die Ausführung der Services durch DT Services erforderlichen Genehmigungen.
- Der Kunde entwickelt oder stellt die Dokumentation sowie Materialien und Unterstützung für Dell Technologies Services bereit.

- Der Kunde ist für jedwede Softwarelizenzanforderungen verantwortlich. Wenn vom Kunden nichts Anderweitiges schriftlich festgelegt wurde, „akzeptiert“ DT Services während des Installationsvorgangs im Namen des Kunden jedwede elektronischen Vereinbarungen, die mit der installierten Hardware und/oder Software einhergehen, einschließlich Lizenzen, Verkaufsbedingungen und andere Bedingungen und Bestimmungen. Der Kunde stimmt zu, dass der Kauf, die Lizenz und/oder die Verwendung jedweder von DT Services im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung installierten Hard- oder Software in gleichem Maße solchen elektronischen Vereinbarungen unterliegt, als hätte sie der Kunde selbst akzeptiert.
- Vor der Erfüllung dieser Leistungsbeschreibung benennt der Kunde schriftlich eine zentrale Ansprechperson für DT Services (die „Ansprechperson beim Kunden“), um sicherzustellen, dass alle Aufgaben innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens ausgeführt werden können. Die gesamte Kommunikation in Zusammenhang mit den Services erfolgt über die Ansprechperson beim Kunden. Die Ansprechperson beim Kunden ist autorisiert, in allen Fragen, die die Services betreffen, im Namen des Kunden zu handeln; dazu zählen auch das Ansprechen von Problemen gegenüber den Verantwortlichen im Unternehmen des Kunden und die Klärung widersprüchlicher Anforderungen. Die Ansprechperson beim Kunden stellt die Teilnahme wichtiger MitarbeiterInnen auf Kundenseite an Kundenbesprechungen und Präsentationen zu Lieferungen sicher. Die Ansprechperson beim Kunden stellt sicher, dass die Kommunikation zwischen dem Kunden und DT Services über den SPOC erfolgt. Die Ansprechperson beim Kunden sorgt dafür, dass Anforderungen, Informationen, Daten, Entscheidungen und Genehmigungen im Zusammenhang mit dem Projekt auf Anfrage innerhalb von einem Werktag vorliegen, sofern die Parteien nicht eine andere Antwortzeit vereinbart haben.
- Der Kunde benennt technische Ansprechpersonen, die über praktische Erfahrungen mit den im Rahmen der Services verwendeten IT-Komponenten verfügen und befugt sind, Geschäftsentscheidungen zu treffen („technische Ansprechpersonen“) sowie technischen Support für Implementierungsteams, alle Anbieter und Drittparteien zu bieten, sofern erforderlich. DT Services kann Meetings mit diesen technischen Ansprechpersonen anberaumen.
- Der Kunde richtet bei Bedarf angemessene Zeitfenster für Serviceunterbrechungen und Systemwartungen für DT Services ein.
- Er gewährt DT Services-MitarbeiterInnen praktischen administrativen Zugriff auf das Data-Protection-Backup in der Produktion, das PowerProtect DD-System, PowerProtect Data Manager und die im Serviceumfang enthaltenen Produktionstechnologieplattformen für die optionalen Prüf- und Korrekturmaßnahmen zur Härtung.
- Angabe der Dimensionierungs- und Kapazitätsanforderungen
- Erstellung einer designierten Liste mit Quell-MTrees von PowerProtect Data Domain für den Backup bis zum Ende der ersten Projektwoche
- Bereitstellung vorhandener Disaster-Recovery-Pläne, Infrastruktur, Pläne und Verfahren für die Anwendungswiederherstellung
- Festlegung der im Umfang enthaltenen Anwendung für das Data Domain- und Backup-Runbook am Ende der ersten Woche
- Vor und während des Projekts muss der Kunde folgende Leistungen erbringen:
 - Übernahme der vollen Verantwortung für Probleme mit Netzwerkverbindungen, Performance und Konfiguration
 - Bereitstellung geeigneter Besprechungs- und Arbeitsräume am gleichen physischen Standort
 - Bereitstellung oder Kauf von PowerProtect DD
- Aushändigung einer Liste der gesamten vom Kunden bereitgestellten und für die Implementierung verwendeten Hardware an DT Services, damit überprüft werden kann, ob die Geräte der Supportmatrix und den jeweiligen Kompatibilitätsmatrizen entsprechen
- Sicherstellung, dass alle Vorbereitungen am Standort getroffen wurden, die für neue Systemkomponenten anderer Anbieter erforderlich sind. Der Kunde stellt außerdem vor Projektbeginn sicher, dass sämtliche neuen Produkte, die der Kunde von Dell Technologies erworben hat, in seinen Einrichtungen (oder den von einem Drittanbieter bereitgestellten Einrichtungen) installiert und unterstützt werden können. Dazu zählen unter anderem angemessene Heizungs-, Klimatisierungs- und Lüftungssysteme, Stromversorgung, Stellfläche, Sicherheit usw.
- Implementierung (sofern erforderlich) von Kommunikationsinfrastrukturen und Komponenten

- Übernehmen der gesamten Verantwortung bei Problemen mit Netzwerkverbindung, -leistung und -konfiguration
- Ermittlung des für dieses Projekt erforderlichen aktuellen Patchlevels des Betriebssystems und Installation aller empfohlenen Patches vor Projektbeginn
- Bereitstellung einer korrekt konfigurierten Hardware-/Betriebssystemplattform zur Unterstützung der Services und Vorbereitung eines korrekt konfigurierten Servers vor Servicebeginn
- Abschluss eines separaten Vertrags für den Bezug von Lizenzen und entsprechendem Wartungssupport für die erforderlichen Dell Produkte vor Servicebeginn
- Erteilung der Erlaubnis an DT Services, alle Dokumente zu veröffentlichen, die zur vorgabenkonformen Erbringung der Services an allen Standorten erforderlich sind, an denen Services erbracht werden
- Management aller internen Change-Control-Verfahren und deren Dokumentation, einschließlich Koordinierung mit den Anwendungsverantwortlichen und Geschäftsbereichsleitern

Der Kunde übergibt eine Liste der gesamten vom Kunden bereitgestellten Hardware, die für die Implementierung verwendet wird, an das Projektteam von DT Services. So kann das Team überprüfen, ob die Geräte der geltenden Supportmatrix und den jeweiligen Kompatibilitätsmatrizen entsprechen.

Servicezeitplan

Sofern keine andere schriftliche Vereinbarung besteht, beginnen die Services voraussichtlich innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang des Kundenauftrags für diesen Service bei DT Services und dessen Genehmigung durch DT Services.

Dem Kunden stehen ab dem Datum der Rechnung von DT Services zwölf (12) Monate zur Nutzung der in diesem Dokument beschriebenen Services zur Verfügung („**Servicezeitraum**“). Die Services laufen am letzten Tag des Servicezeitraums automatisch ab, sofern DT Services nichts anderes genehmigt hat. Der Kunde hat in keinem Fall Anspruch auf eine Gutschrift oder Rückerstattung von nicht genutzten Anteilen der Services.

Die Dell Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr lokaler Zeit, sofern in der folgenden Tabelle nicht anders angegeben.

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies Services
Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Guatemala, Honduras, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Schweden	08.00 Uhr bis 17.00 Uhr
Australien, China, Hongkong, Japan, Korea, Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan, Thailand	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Argentinien, Frankreich, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay	09:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	09:00 Uhr bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Einige Serviceaktivitäten werden je nach Kundenanfrage und lokalen Bestimmungen möglicherweise außerhalb der normalen Dell Geschäftszeiten durchgeführt. Die Arbeiten werden in Einheiten von bis zu acht Stunden täglich durchgeführt, sofern nicht im Voraus eine anderweitige Vereinbarung mit DT Services getroffen wurde. An lokalen, bundesstaatlichen oder nationalen Feiertagen werden keine Aktivitäten durchgeführt.

Die in diesem Dokument beschriebenen Services werden zu den im jeweiligen Angebot des Serviceanbieters angegebenen Gebühren auf Festpreisbasis durchgeführt.

Die Services werden durch das Standardliefermodell des Serviceanbieters ausgeliefert, das eine Hardwareinstallation unter Anleitung sowie die Lieferung der Services vor Ort oder extern einschließen kann. Wenn der Kunde ein anderes Liefermodell bevorzugt, können sich die Gebühren, Aufwendungen, der Arbeitsumfang und/oder der Zeitplan gemäß den in diesem Dokument im Abschnitt „Änderungen am Serviceumfang“ genannten Vereinbarungen ändern. Wenn der Kunde solchen Änderungen nicht gemäß des Abschnitts „Änderungen am Serviceumfang“ zustimmt, erklären sich der Serviceanbieter und der Kunde damit einverstanden, dass das Standardliefermodell des Serviceanbieters für die Services gilt. (Nicht zutreffend für Verträge mit der US-Regierung oder US-Bundesstaaten, die die externe Erfüllung von Services ausschließen)

Rechnungen werden nach Erhalt und Genehmigung des Kundenauftrags durch den Serviceanbieter ausgestellt.

Der Kunde autorisiert den Serviceanbieter, Rechnungen über zusätzliche Beträge zu stellen, und verpflichtet sich, diese zu begleichen. Dazu gehören Kosten für servicebezogene Änderungen oder Ausnahmen.

DT Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Vereinbarung wird zwischen dem in der nachfolgenden Auftragsbeschreibung festgelegten Kunden („Kunde“) und der zutreffenden, im Auftrag genannten DT Services-Vertriebseinheit („Dell Technologies“) getroffen. Sie regelt die Geschäftsbedingungen und andere Fragen im Zusammenhang mit den Services, mit deren Bereitstellung der Kunde Dell Technologies unter dieser Vereinbarung beauftragt.

Direktverkauf von Dell Technologies an den Kunden: Dieses Dokument und die Erfüllung der hierin beschriebenen Services unterliegen (i) der zuletzt unterzeichneten Vereinbarung zwischen dem Kunden und Dell Technologies, die die für professionelle Dienstleistungen geltenden Bedingungen enthält („Bestehende Vereinbarung“); oder (ii) in Ermangelung einer solchen Vereinbarung den Standardbedingungen von Dell Technologies für professionelle Dienstleistungen. Im Falle eines Konflikts zwischen diesem Dokument und einer bestehenden Vereinbarung gilt dieses Dokument.

Verkauf durch autorisierten Dell Technologies Reseller an den Kunden: Wenn Sie die hierin beschriebenen Services über einen autorisierten Dell Technologies Reseller erworben haben, dient dieses Dokument nur beschreibenden und informativen Zwecken und bewirkt in keinem Fall eine vertragliche Beziehung mit Rechten oder Pflichten zwischen Ihnen und Dell Technologies. Solche Services unterliegen ausschließlich der Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem autorisierten Dell Technologies Reseller. Dell Technologies hat Ihrem autorisierten Dell Technologies Reseller die Genehmigung erteilt, Ihnen dieses Dokument zur Verfügung zu stellen. Ihr autorisierter Dell Technologies Reseller kann mit Dell Technologies Abmachungen treffen, dass der Service ganz oder teilweise im Namen des Reseller durchgeführt wird.

Verkauf von Dell Technologies an autorisierten Dell Technologies Reseller: Dieses Dokument und die Erfüllung der hierin beschriebenen Services unterliegen den für professionelle Dienstleistungen geltenden Bedingungen zwischen Ihnen („Partner“) und Dell Technologies, die (i) im unterzeichneten Produkt- und Dienstleistungsauftrag; oder (ii) in der zutreffenden unterzeichneten eigenständigen Vereinbarung zu professionellen Dienstleistungen („PSA“) festgelegt sind, sofern vorhanden, wobei bei Vorhandensein beider Vereinbarungen das Dokument mit dem späteren Wirksamkeitsdatum gilt; oder (iii) in Ermangelung der zuvor beschriebenen Vereinbarungen den Standardbedingungen von Dell Technologies für professionelle Dienstleistungen, die im Folgenden aufgeführt sind. Der Partner bestätigt und erklärt sich einverstanden, dass: (a) seine Vereinbarungen mit seinen Kunden („EndnutzerInnen“) für den hierin beschriebenen Service keine Verträge von Dell Technologies sind; (b) der Partner kein Recht dazu hat, Dell Technologies an Verpflichtungen zu binden, denen Dell Technologies nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat, und nichts anderes behaupten oder dies anstreben darf; (c) EndnutzerInnen keine Drittbegünstigten dieses Dokuments oder einer anderen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Partner sind; (d) alle Bezugnahmen auf „Kunde“ in diesem Dokument sich auf den Partner beziehen, der den Service erwirbt; und (e) wo die Erbringung des Services durch Dell Technologies von einer Verpflichtung des Partners abhängt, diese Verpflichtung (in Bezug auf die Erbringung des Services für diesen Endnutzer) auch für seinen EndnutzerInnen gelten kann. Der Partner stellt sicher, dass EndnutzerInnen diesen Verpflichtungen, sofern zutreffend, nachkommen. Sollte der Endnutzer einer solchen Verpflichtung nicht nachkommen, haftet Dell Technologies nicht für eine daraus resultierende Nichterfüllung seiner Verpflichtungen. Im Falle eines Konflikts zwischen diesem Dokument und den in (i) und (ii) genannten Vereinbarungen gilt dieses Dokument.

Die folgenden Bedingungen regeln dieses Dokument:

1.1 Gültigkeit und Beendigung. Die Gültigkeit dieses Dokuments beginnt an dem im obigen Abschnitt „Serviceplan“ angegebenen Datum und wird, sofern nicht wegen einer Vertragsverletzung gekündigt, in Übereinstimmung mit den darin festgelegten Bedingungen fortgesetzt. Eine Partei hat die andere im Falle einer vermeintlichen Verletzung einer wesentlichen Bestimmung dieses Dokuments schriftlich zu benachrichtigen. Dem Empfänger wird ein Zeitraum von dreißig (30) Kalendertagen ab Eingang dieser Benachrichtigung zur Beseitigung seiner Vertragsverletzung eingeräumt („**Nachbesserungsfrist**“). Falls der Empfänger einer solchen Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Beseitigung der vermeintlichen Vertragsverletzung nicht innerhalb der Nachbesserungsfrist nachkommt, kann der Absender der Benachrichtigung den Vertrag schriftlich kündigen, wobei die Kündigung ab dem Datum ihres Eingangs wirksam wird.

1.2 Abtretung von Urheber- oder Lizenzrechten an den Ergebnissen der erbrachten Leistung. Die Parteien sind sich einig, dass vorbehaltlich der Zahlung aller fälligen Beträge an Dell Technologies (i) sämtliche Urheberrechte an dem Teil der erbrachten Leistung (siehe unten) an den Kunden übergehen, der aus schriftlichen Berichten, Analysen und anderen Arbeitspapieren besteht, die von Dell Technologies vorbereitet und dem Kunden in Erfüllung seiner aus diesem Dokument resultierenden Verpflichtungen übergeben werden; und (ii) dass Dell Technologies dem Kunden an den aus Skripten und Code bestehenden Teil der erbrachten Leistung das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und außer im Falle einer Verletzung der Bestimmungen dieses Dokuments unwiderrufliche und dauerhafte Recht einräumt, diese zum Zwecke des internen Geschäftsbetriebs, wie in dieser Vereinbarung festgelegt, zu nutzen, zu kopieren und ohne Recht auf Unterlizenzierung abgeleitete Arbeiten aus denselben zu erstellen. Die in diesem Abschnitt gewährte Lizenz gilt nicht für (a) vom Kunden bereitgestellte Materialien und (b) andere Produkte oder Leistungen von Dell Technologies, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung lizenziert oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden. **„Erbrachte Leistung“** bezeichnet alle Berichte, Analysen und Skripte sowie sämtlichen Code oder andere Arbeitsergebnisse, die der Kunde im Rahmen der Erfüllung der in diesem Dokument dargelegten Pflichten von Dell Technologies erhält.

1.2.1 Vom Kunden bereitgestellte Materialien. Der Kunde tritt keinerlei Rechte an den Materialien ab, die er Dell Technologies zur Erbringung der Services zur Verfügung stellt. Gemäß den nachfolgend definierten Eigentumsrechten des Kunden erteilt der Kunde Dell Technologies das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung dieser Materialien ausschließlich zugunsten des Kunden und zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Dokument.

1.2.2 Eigentumsvorbehalt. Jede Partei behält sich alle Eigentumsrechte vor, die sie der anderen Partei nicht ausdrücklich einräumt. Dell Technologies ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den hierunter bereitgestellten Leistungen oder Services ähnlich sind, oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen von Dell Technologies gegenüber dem Kunden, der Verwendung der Leistungen oder Durchführung ähnlicher Services für andere Projekte nicht beschränkt. **„Eigentumsrechte“** bezeichnet alle Patente, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Methodiken, Ideen, Konzepte, Erfindungen, Know-how, Techniken oder andere Rechte an geistigem Eigentum einer Partei.

1.3 Vertrauliche Informationen und Öffentlichkeit. **„Vertrauliche Informationen“** bezeichnet alle Informationen, die als „vertraulich“, „proprietär“ oder dergleichen gekennzeichnet sind oder von deren Vertraulichkeit aufgrund ihres Inhalts von Natur aus ausgegangen werden muss bzw. die, sofern mündlich gegeben, zum Zeitpunkt der Offenbarung als vertraulich erkennbar sind und innerhalb von zwei (2) Wochen ab ihrer Offenbarung zusammengefasst, entsprechend als vertraulich gekennzeichnet und in greifbarer Form bereitgestellt werden. Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die (i) zu Recht und ohne vorherige Ankündigung der Verpflichtung zur Vertraulichkeit durch die offenlegende Partei im Besitz der empfangenden Partei sind; (ii) in der Öffentlichkeit bekannt sind; (iii) der empfangenden Partei rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsbeschränkung zur Verfügung gestellt wurden; oder (iv) von der empfangenden Partei eigenständig und ohne Bezug auf vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei abgeleitet wurden. Jede Partei (a) darf vertrauliche Informationen der anderen Partei nur zur Ausübung von Rechten oder zur Erfüllung von Verpflichtungen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung nutzen und (b) muss alle vertraulichen Informationen, die von der anderen Partei offengelegt wurden, ab dem Datum der Offenlegung für einen Zeitraum von drei (3) Jahren nach demselben Standard, der vom Empfänger für den Schutz eigener Informationen ähnlicher Natur und Wichtigkeit eingesetzt wird, sowie mindestens mit angemessener Sorgfalt vor der Weitergabe an Dritte schützen. Ausgenommen hiervon sind (1) Kundendaten, auf die Dell Technologies möglicherweise im Zusammenhang mit der Erbringung der Services Zugriff erlangt, denn diese sind so lange als vertrauliche Informationen anzusehen, bis eine der oben genannten Ausnahmen eintritt, und (2) vertrauliche Informationen, die ganz oder teilweise Eigentumsrechte von Dell Technologies darstellen, enthalten oder offenlegen würden, denn diese dürfen von der empfangenden Partei zeitlich unbefristet nicht offengelegt werden. Ungeachtet dessen kann die empfangende Partei vertrauliche

Informationen (A) an ihre Partner (siehe unten) zum Zwecke der Erfüllung ihrer Verpflichtungen bzw. der Ausübung ihrer Rechte aus dieser Vereinbarung weitergeben, solange sich diese Partner zur Einhaltung der vorstehenden Einschränkungen verpflichten; dies jedoch nur (B) im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und sofern die empfangende Partei die offenlegende Partei zuvor davon in Kenntnis gesetzt hat. „**Partner**“ bezeichnet eine juristische Person, die unter der Kontrolle von Dell Technologies, dem Kunden oder beiden steht bzw. Die Dell Technologies, den Kunden oder beide kontrolliert. „**Kontrolle**“ bedeutet mehr als 50 Prozent der Stimmrechte oder Beteiligungen. Keine der Parteien darf einer Drittpartei ohne vorherige schriftliche Einwilligung der Vertragspartei die Genehmigung erteilen oder diese dabei unterstützen, schriftliche Veröffentlichungen, Pressemitteilungen, Marketingmaterialien oder andere Publikationen oder öffentliche Ankündigungen zu veranlassen, zu produzieren, herauszugeben oder freizugeben, die sich in irgendeiner Weise auf dieses Dokument beziehen, wobei die Einwilligung der Vertragspartei nicht ohne triftigen Grund vorenthalten werden darf.

1.4 **Zahlung.** Der Kunde ist verpflichtet, Rechnungen von Dell Technologies innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum in vollem Umfang und in der auf der Rechnung angegebenen Währung zu bezahlen, wobei ab diesem Stichtag Zinsen zu einem Zinssatz von 1,5 % pro Monat bzw. dem höchsten gesetzlich zulässigen Zinssatz – was immer niedriger ist – anfallen. Die unter dieser Vereinbarung fälligen Gebühren gelten netto exklusive Umsatzsteuer, Gebrauchs- oder Verbrauchssteuer, Kapitalertragssteuer, Vermögenssteuer, Waren- oder Dienstleistungssteuer und anderen Steuern, Abgaben und Zöllen, die sich aus dem Kaufauftrag des Kunden ergeben, und der Kunde verpflichtet sich, Dell Technologies alle daraus anfallenden Beträge ausgenommen der Nettoertragssteuer von Dell Technologies zu zahlen bzw. zu erstatten. Ist der Kunde zur Einbehaltung von Steuern verpflichtet, leitet er jegliche Einbehaltungsbelege über tax@dell.com an Dell Technologies weiter.

1.5 **Services und Haftungsausschluss.** Dell Technologies erbringt den Service fachmännisch und in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Branchenstandards. Der Kunde hat Dell Technologies bei einer Nichterfüllung innerhalb von zehn (10) Tagen nach der nicht fachgerechten Ausführung der zutreffenden Servicekomponente von dem Mangel in Kenntnis zu setzen. Die gesamte Haftung und der alleinige Anspruch des Kunden bei Nichterfüllung durch Dell Technologies besteht für Dell Technologies nach seiner Wahl (i) in der Behebung des Mangels und/oder (ii) in der Beendigung der durch dieses Dokument eingegangenen vertraglichen Verpflichtung und der Erstattung des Teils der erhaltenen Gebühren, der der Nichterfüllung der jeweiligen Servicekomponente entspricht. **SOWEIT NICHT AUSDRÜCKLICH IN DIESEM ABSCHNITT ZU SERVICES ANDERS ANGEGEBEN UND IN DEM NACH EINSCHLÄGIGEM RECHT HÖCHSTMÖGLICHEN UMFANG ÜBERNIMMT DELL TECHNOLOGIES (EINSCHLIESSLICH SEINER LIEFERANTEN) KEINERLEI AUSDRÜCKLICHE SERVICES, WEDER SCHRIFTLICH NOCH MÜNDLICH, UND SCHLIESST SÄMTLICHE IMPLIZITEN SERVICES AUS. INSOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, WERDEN ALLE ANDEREN SERVICES AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DEN STILLSCHWEIGENDEN SERVICE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, EINES RECHTSANSPRUCHS UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER SOWIE ALLE SERVICES, DIE AUS DEM GESETZ, STATUTEN, AUS DEM HANDELSBRAUCH, AUS GÄNGIGER LEISTUNG ODER DER NATUR DES HANDELS ABGELEITET WERDEN.**

1.6 **HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG.** DIE GESAMTE GEWÄHRLEISTUNG DURCH DELL TECHNOLOGIES UND DAS EINZIGE UND AUSSCHLIESSLICHE RECHTSMITTEL IN ZUSAMMENHANG MIT DIESEM DOKUMENT ODER DEN DARUNTER ERBRACHTEN SERVICES IST BESCHRÄNKT AUF NACHWEISLICHE DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUF DIE ALLEINIGE FAHRLÄSSIGKEIT VON DELL TECHNOLOGIES ZURÜCKZUFÜHREN SIND, UND IST BESCHRÄNKT AUF EINEN BETRAG, DER DIE HÖHE DER AN DT SERVICES FÜR DIE IM RAHMEN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG AUSGEFÜHRTEN SERVICES NICHT ÜBERSCHREITET. KEINE DER PARTEIEN HAFTET GEGENÜBER DER ANDEREN FÜR SPEZIELLE, FOLGE-, BEISPIEL-, VERSEHENTLICHE ODER INDIREKTE SCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BEGRENZT AUF ENTGANGENE GEWINNE, UMSÄTZE, DATENVERLUST UND/ODER NUTZUNG), SELBST WENN SIE DARAUFG HINGEWIESEN WURDE. AUSGENOMMEN HIERVON SIND VERSTÖSSE GEGEN DIE URHEBERRECHTE VON DELL TECHNOLOGIES.

1.7 Verschiedenes. Die Parteien handeln im Rahmen dieser Vereinbarung als unabhängige Vertragspartner. Kein Teil dieser Vereinbarung ist als Hinweis darauf zu werten, dass eine der beiden Parteien als Vertreter der anderen Partei wirkt oder beide Parteien einen Unternehmenszusammenschluss oder eine Partnerschaft für einen bestimmten Zweck bilden. Keine der Parteien ist für die Handlungen oder Unterlassungen der anderen Partei verantwortlich, und keine der Parteien hat die Befugnis, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei für die andere Partei zu sprechen, sie zu vertreten oder sie zu verpflichten. Jede Partei hat alle geltenden Exportgesetze, -vorschriften und -bestimmungen einzuhalten und alle für ihren Teil erforderlichen behördlichen Genehmigungen, Lizenzen und Freigaben einzuholen. Zuwiderhandlungen gegen das US-amerikanische Recht, einschließlich der US-Exportgesetze, sind ausdrücklich untersagt. Dieses Dokument unterliegt bei Transaktionen mit Erfüllungsort in den Vereinigten Staaten den Gesetzen des Commonwealth of Massachusetts und bei Transaktionen mit Erfüllungsort außerhalb der Vereinigten Staaten den Gesetzen des Landes, in dem sich die ausführende Dell Technologies Niederlassung befindet, unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) gilt nicht.

Copyright © 2023 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Andere Marken sind Marken der jeweiligen Eigentümer.