

# Servicebeschreibung

---

## Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery

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.....	- 2 -
Projektumfang.....	- 4 -
Projektmanagement.....	- 8 -
RACI .....	- 9 -
Leistungen .....	- 10 -
Änderungen am Serviceumfang .....	- 11 -
Ausschlüsse aus dem Serviceumfang.....	- 11 -
Pflichten des Kunden.....	- 12 -
Servicezeitplan .....	- 15 -
DT Services – Bedingungen und Bestimmungen.....	- 16 -

### Services – Übersicht

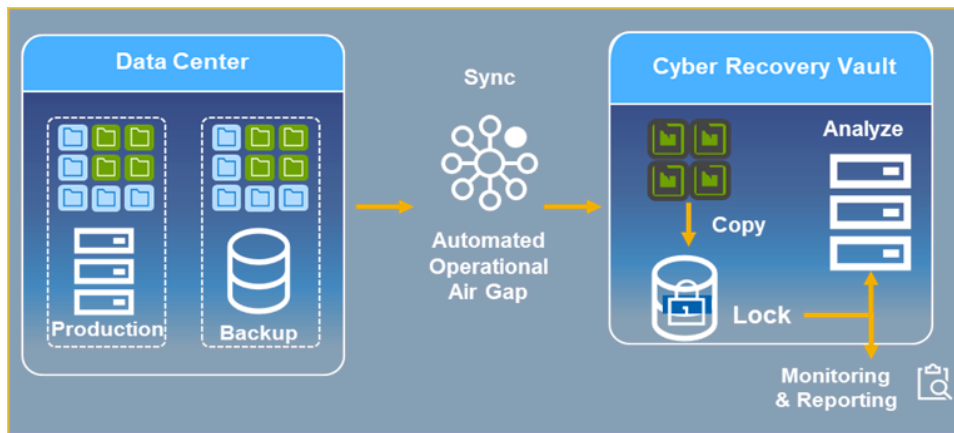
Der *Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery* (der „Service“) ist Teil des PSX-Portfolios (Product Success Accelerator) mit ergebnisbasierten Services. PSX ist ein Serviceangebot, das drei (3) Servicestufen (Ready, Optimize, Assist) umfasst. Diese bieten je nach den kundenspezifischen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

Eine Cyber-Recovery-Lösung bietet eine auf „Air Gap“ basierende Datenreplikation, damit die kritischen Daten eines Unternehmens im Falle eines Cyber- oder Ransomwareangriffs geschützt sind. Eine ordnungsgemäß bereitgestellte und effektive Cyber-Recovery-Lösung reduziert die Risiken für das Unternehmen, sorgt dafür, dass eine geschützte Kopie der Daten verfügbar ist, und stellt die Prozesse und Verfahren für eine ggf. erforderliche Recovery bereit.

Der PSX for Cyber Recovery Service bietet Services für die Implementierung, Optimierung und Unterstützung einer umfassenden Cyber-Recovery-Vault-Lösung.

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

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



Enterprise-Lösungen können Hardwareplattformen wie Server, Storage, Netzwerke und modulare Plattformen sowie Ergänzungen, Upgrades oder Datenmanagement durch Enterprise-Software und -Hardware umfassen, sind jedoch nicht auf diese Elemente beschränkt.

Der Service kombiniert die Kompetenzen, Aktivitäten und Leistungen, die für die Installation, die Konfiguration und die Operationalisierung eines vom Kunden verwalteten/unterstützten Cyber Recovery Vault erforderlich sind.

Der Service bestätigt die zu schützenden geschäftlichen Anforderungen und Datenbestände, sorgt für die Lösungsbereitstellung/-tests und stellt eine Runbook-Dokumentation bereit. Bei den PSX-Stufen „Optimize“ und „Assist“ steht Dell den Kunden 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 Cyber Recovery-Stufe. So wird sichergestellt, dass die Kompetenzentwicklung des Kunden der gewählten Lösung entspricht.

### Angebotsstruktur

Der Service kombiniert bestimmte remote von DT Services bereitgestellte Kompetenzen und Ressourcen für die Bereitstellung, die Beratung und den Betrieb.

Der Service umfasst Aktivitäten zur Fertigstellung des technischen Cyber-Recovery-Designs. In der Folge stellt der Service die Vault-Lösung bereit, entwickelt ein Runbook, in dem die Wiederherstellungsverfahren im Vault beschrieben sind, und führt einen Wiederherstellungs- oder einen Tabletop-Test durch. Darüber hinaus umfasst der Service je nach gewählter PSX-Stufe die Validierung der Replikation in den Vault, die Bereitstellung regelmäßiger Vault-Bewertungen, operative und administrative Unterstützung sowie Fachwissen. Dieser Service wird remote von qualifizierten und erfahrenen DT Services-Teams bereitgestellt.

Die PSX-Stufen „Ready“, „Optimize“ und „Assist“ werden nachfolgend beschrieben:

Erfahrung		Ready	Optimize	Assist
Tag 1	Schulung	✓	✓	✓
	Planung	✓	✓	✓
	Bereitstellung	✓	✓	✓
	Aktivierung	✓	✓	✓
Tag 2	Fortlaufende Optimierung		✓	✓
	Tägliche operative Unterstützung zu Geschäftszeiten			✓

**Hinweis:** Dieser Service umfasst Services für einen (1) Cyber Recovery Vault, der auf die definierte technische Konfiguration von PSX for Cyber Recovery ausgerichtet ist (wie im Abschnitt „Projektumfang“ dieses Dokuments beschrieben). Falls Anforderungen, Dell Produkte oder Komponenten abweichen oder den Umfang des PSX Service überschreiten, sollte der Kunde bei Bedarf zusätzliche herkömmliche Serviceoptionen in Betracht ziehen.

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

Ready	Optimize	Assist
<b>Installation, Konfiguration, Tests und Validierung der Cyber Recovery Vault-Infrastruktur</b>		
Product Success Accelerator for Cyber Recovery – Ready-Bereitstellung	Product Success Accelerator for Cyber Recovery – Optimize-Bereitstellung	Product Success Accelerator for Cyber Recovery – Assist-Bereitstellung
<b>Datendesign und Runbook-Erstellung</b>		
Product Success Accelerator for Cyber Recovery – Ready-Aktivierung	Product Success Accelerator for Cyber Recovery – Optimize-Aktivierung	Product Success Accelerator for Cyber Recovery – Assist-Aktivierung
<b>Installation zusätzlicher Elemente (optional nach Bedarf)</b>		
Product Success Accelerator – Shelf Add Deployment		
Product Success Accelerator – Shelf Add Deployment		
<b>Vierteljährliche Überprüfungsaktivitäten (nur Optimize-Stufe)</b>		
–	Product Success Accelerator for Cyber Recovery – Optimize-Service, 1 Jahr	–
<b>Fortlaufende Betriebs- und Administrationsaktivitäten (nur Assist-Stufe)</b>		
–	–	Product Success Accelerator for Cyber Recovery – Assist-Service, 1 Jahr

Der PSX for Cyber Recovery 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 Cyber Recovery Service enthalten sind. Zusätzliche Schulungen können je nach Bedarf erworben werden.

SCHULUNG	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Data-Protection-Lösungsdesignkonzepte	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Recovery-Konzepte	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Recovery-Funktionen	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Einführung in IT-Frameworks und NIST	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
Implementieren des NIST Cybersecurity Framework	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Recovery-Design	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Cyber-Recovery-Administration	Enthalten	Enthalten	Empfehlen

SCHULUNG	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Bearbeitung von CyberSense-Warmmeldungen	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
PowerProtect Cyber Recovery – Troubleshooting	Enthalten	Enthalten	Empfehlen
Cyber-Recovery-Administration – praktische Übungen	Enthalten	Empfehlen	Empfehlen
Kursleiterstunden (Mentoring nach der Schulung, in Stunden)	Nicht enthalten – empfohlen für On-Demand-Fachwissen nach Bedarf		

**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.

## Projektsumfang

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:

Serviceumfang	Stufenangebot		
	Ready	Optimize	Assist
Dell Projektmanagement zur Koordination mit dem designierten Projektteam des Kunden.	✓	✓	✓
High-Level-Design für Cyber Recovery, das Folgendes umfasst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bis zu drei (3) virtuelle Workshops über einen Zeitraum von einer (1) Woche</li> <li>• Einen (1) technischen Workshop</li> <li>• Bis zu zwei (2) Workshops zu Daten und Runbook-Materialien</li> <li>• Designempfehlungen mit Schwerpunkt auf den Netzwerkattributen für Daten, Datenmanagement und Reporting (bidirektional in/aus dem Vault)</li> </ul>	✓	✓	✓
Ein (1) Cyber Recovery Vault	✓	✓	✓
Bis zu 300 Front-End-Terabyte (FETB) am Quelldaten mit einer Änderung von weniger als 5 % der nicht statischen unkomprimierten Daten	✓	✓	✓
<b>Cyber Recovery Vault-Bereitstellung – eine (1) Vault-Lösung</b>			
Ein (1) PowerProtect DD-Ziel (6400/6900/9400/9900): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Produktionsquelle muss eine kompatible PowerProtect DD sein.</li> </ul>	✓	✓	✓
Eine (1) Cyber-Recovery-Softwareinstanz: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtueller oder physischer Host</li> <li>• Bis zu fünf (5) konfigurierte MTrees</li> </ul>	✓	✓	✓
Bis zu fünf (5) CyberSense-Instanzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtueller oder physischer Host</li> </ul>	✓	✓	✓
Eine (1) Dell In-Vault-Backupsoftwareinstanz aus der folgenden Liste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell PowerProtect Data Manager (oder)</li> <li>• Dell NetWorker (oder)</li> <li>• Dell Avamar-Software</li> </ul> Dies kann ein virtueller oder physischer Host sein.	✓	✓	✓

Serviceumfang	Stufenangebot		
	Ready	Optimize	Assist
Ein (1) In-Vault-Wiederherstellungshost (optional): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtueller oder physischer Host</li> <li>• Größe der Datenwiederherstellung bis zu 10 % FETB</li> </ul>	✓	✓	✓
Initiale Wiederherstellungstests: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung für einen (1) In-Vault-Wiederherstellungstest als Teil der initialen Bereitstellung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der Test ist definiert als ein (1) Testereignis.</li> <li>▪ Die Testausführung umfasst ausschließlich eine Datenwiederherstellung innerhalb der gesicherten Vault-Umgebung.</li> <li>▪ Die Wiederherstellung in die Produktionsumgebung des Kunden ist in diesem Projekt nicht enthalten.</li> </ul> </li> </ul>	✓	✓	✓
<b>Leistungen im Rahmen der Cyber Recovery Vault-Bereitstellung:</b>			
PSX-Erfolgsplan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der PSX-Erfolgsplan beschreibt in PSX enthaltene Schulungskurse, empfohlene Vault-KPIs für das Monitoring sowie empfohlene, vom Kunden regelmäßig auszuführende Aktivitäten und Aufgaben.</li> <li>• Der Erfolgsplan wird in englischer Sprache verfasst.</li> <li>• DT Services bietet dem Kunden einen Wissenstransfer zur Überprüfung des PSX-Erfolgsplans.</li> </ul>	✓	✓	✓
Recovery-Runbook-Vorlage: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine einfache Runbook-Vorlage für die Datenwiederherstellung wird basierend auf der Backuptechnologie und identifizierten Workloads des Kunden entwickelt.</li> <li>• Wenn das kundenseitige Backupprodukt NICHT von Dell stammt (PPDM, Avamar Single Node oder NetWorker), ist der Kunde für den erneuten Aufbau dieses Produkts im Vault verantwortlich. Alle Runbooks werden in englischer Sprache verfasst.</li> <li>• Die Runbooks werden im Standardformat von DT Services bereitgestellt.</li> <li>• DT Services bietet dem Kunden einen Wissenstransfer.</li> </ul>	✓	✓	✓
<b>Cyber Recovery Vault</b>			
Vault-Bereitstellung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführen einer Besprechung zur Überprüfung der Bereitstellung</li> <li>• Überprüfen und Ermitteln der technischen Anforderungen am Standort des Kunden</li> <li>• Erstellen eines gültigen Bereitstellungsplans basierend auf der Umgebung des Kunden</li> <li>• Validieren der zwischen den Produktions- und Vault-Servern konfigurierten Replikation</li> <li>• Verifizieren der zu replizierenden MTrees</li> <li>• Überprüfen, ob der Managementserver in der Vault-Umgebung bereitgestellt ist</li> <li>• Installieren der Cyber-Recovery-Software auf dem Management-/virtuellen Host</li> <li>• Konfigurieren von Cyber Recovery Policies zum Managen der MTrees, die in den Vault repliziert werden sollen</li> <li>• Durchführen der Sicherheitsverstärkung der Data Domain Appliance im Vault des Kunden</li> <li>• Durchführen der Synchronisation zwischen Produktions- und Vault-Data Domain-Servern</li> <li>• Erstellen und Bereitstellen des Bereitstellungsplans</li> <li>• Durchführen einer exemplarischen CIFS-Datenwiederherstellung zur Überprüfung der CR-Funktionalität</li> <li>• Updaten der installierten Basis</li> </ul>	✓	✓	✓

Serviceumfang	Stufenangebot		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen gemäß der Definition im Lösungsdesign</li> <li>• Bereitstellen von Unterstützung beim Auf- und Einbau der Data Domain Appliances</li> <li>• Verbinden der LAN-Kabel mit der Data Domain Appliance</li> <li>• Erweitern des Dateisystems der Data Domain Appliance mit neuem Storage</li> <li>• Durchführen der Data Domain-Systemkonfiguration</li> <li>• Konfigurieren von MTrees und Quotas</li> <li>• Konfigurieren des CIFS-/NFS-Datenzugriffs</li> <li>• Installieren der CyberSense-Software auf dem Hostserver</li> <li>• Aktivieren der CyberSense-Lizenz für den Hostserver</li> <li>• Konfigurieren der CyberSense-Software</li> <li>• Validieren der CyberSense-Installation und -Konfiguration</li> <li>• Installieren des Servers für die Backupanwendung (Avamar/NetWorker/PPDM)</li> <li>• Konfigurieren der Backupsoftware (Avamar/NetWorker/PPDM)</li> <li>• Installation und Konfiguration der Software auf dem identifizierten Recovery-Host im Vault</li> <li>• Anberaumen einer allgemeinen Besprechung der im Umfang enthaltenen Daten (vom Kunden bereitgestellt) mit den Subject Matter Experts des Infrastructure Service</li> <li>• Überprüfen der vorhandenen CR Vault-Implementierung, einschließlich der zur Durchführung von Recovery-Tests im Vault erforderlichen Infrastrukturkomponenten</li> <li>• Validieren der ordnungsgemäßen Funktion des Cyber Recovery Vault</li> <li>• Ausführen von Aktivitäten im Rahmen der Dell Server-/BS-Verstärkung</li> </ul>			
<p>Vault und Kundenunterstützung Innerhalb eines einwöchigen Projekts:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Sitzung (ca. 2 bis 3 Stunden Dauer), um vom Kunden benannte SMEs bei der Identifizierung geschäftskritischer Daten und wichtiger Materialien für den erneuten Aufbau, die in ihrem Cyber Recovery Vault geschützt werden sollen, anzuleiten</li> <li>• Zusammenarbeit mit dem Kunden zur Erfassung und Dokumentation der MTree-Data-Protection-Anforderungen für ein erstes, vom Kunden identifiziertes geschäftskritisches Datenvolumen oder von wichtigen Materialien für den erneuten Aufbau Anfertigen einer Übersicht mit Cyber-Recovery-Lösungskonzepten für den Kunden</li> <li>• Eine Sitzung (2 bis 3 Stunden) mit vom Kunden benannten SMEs, um aktuelle Designannahmen anhand von Best Practices zu überprüfen Durchführen von Gesprächen zur Unterstützung der Bereitstellungs Bemühungen innerhalb des PSX-Angebots sowie über zukünftige Pläne für die Ausfallsicherheit</li> <li>• Eine Sitzung (ca. 1 bis 2 Stunden Dauer), um den vom Kunden benannten SMEs eine Übersicht für die betrieblichen Cyber-Recovery-Aspekte im Kontext des Cyber Recovery Vault zu geben</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>Vault-Validierung und Runbook:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anberaumen einer allgemeinen Besprechung der im Umfang enthaltenen Daten (vom Kunden bereitgestellt) mit den SMEs des Infrastructure Service</li> <li>• Überprüfen des vorhandenen CR Vault-Designs, einschließlich der zur Durchführung von Recovery-Tests im Vault erforderlichen Infrastrukturkomponenten</li> <li>• Validieren der ordnungsgemäßen Funktion des Cyber Recovery Vault</li> <li>• Dokumentieren des Vault-Testumfangs, der -kriterien und der -anforderungen</li> </ul>	✓	✓	✓



Serviceumfang	Stufenangebot		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ermitteln der erforderlichen Aufgaben für die Recovery-Bereitstellungsverifizierung</li> <li>Anfertigen des Runbooks für einen PowerProtect DD-basierten Cyber Recovery Vault</li> </ul>			
<p>Vault-Bewertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Durchführen von vier (4) vierteljährlichen Vault-Bewertungen mit z. B. folgenden Aktivitäten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Validieren der Vault-Größe, Data Domain-Auslastung und -Version</li> <li>Überprüfen von Cyber-Recovery-Warnmeldungen und -Fehlern in der Data Domain</li> <li>Verifizieren der Data Domain-Sicherheitsverstärkung</li> <li>Validieren der Replikationsfunktion gemäß Best Practices</li> <li>Durchführen einer Test-Recovery für die Backup-Anwendung im Vault</li> <li>Ausführen einer Datenwiederherstellung im Vault (beschränkt auf einen halben Tag)</li> <li>Validieren der Cyber-Recovery-Joblaufzeit für vergangene Ausführungen und Empfehlen eines frühzeitigen/verzögerten Starts (falls erforderlich)</li> <li>Testen/Validieren der Retention Lock-Spezifikation</li> <li>Überprüfen der planmäßigen Ausführung von Cyber-Recovery-Wartungsaufgaben</li> <li>Validieren des CR- und CS-Lizenzablaufs</li> <li>Validieren des zeitnahen Abschlusses von CS-Scan-/Analysejobs (innerhalb von 24 Stunden pro Design, das vom Dell Backup and Recovery Design Center geprüft wird)</li> <li>Überprüfen der CS-Wartungsaufgabe</li> <li>Ausführen der Prüf-Engine zum Validieren der aktuellen Konfiguration</li> </ul> </li> <li>Erstellen eines Berichts mit Ergebnissen und empfohlenen Kundenaktionen</li> <li>Bereitstellen der Bewertung (in englischer Sprache verfasst) im Standardformat von DT Services und Überprüfen der Bewertung (einschließlich der Ergebnisse und Empfehlungen) durch DT Services und den Kunden</li> <li>Unterstützung für die vierteljährlichen Vault-Recovery-Tests:</li> <li>Sofern die kundenseitige Planung mit dem vierteljährlichen Bewertungszeitraum übereinstimmt, kann die Unterstützung für einen (1) In-Vault-Wiederherstellungstest enthalten sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dies wird vom Kunden geplant und geleitet.</li> <li>Die Testunterstützung wird in etwa 2 Tage dauern.</li> <li>Der Test ist definiert als ein (1) Testereignis, die Runbook-Aktualisierung erfolgt für den im Umfang enthaltenen Test. <b>(Hinweis:</b> Die Erfüllung der Cyber Recovery Test Support Services ist nicht von einem erfolgreichen Testergebnis abhängig.)</li> <li>Der Test umfasst eine Wiederherstellung oder Recovery der oben definierten Anwendungen ausschließlich innerhalb der gesicherten Vault-Umgebung.</li> <li>Die Wiederherstellung in die Produktionsumgebung des Kunden ist in diesem Projekt nicht enthalten.</li> <li>Die Wiederherstellung kann in einer Reinraum- und/oder Landezonenumgebung erfolgen, wenn diese vom Kunden bereitgestellt wird.</li> </ul> </li> </ul>		✓	✓
<p>Unterstützung für Vault-Vorgänge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring und tägliche Vorgänge des Cyber Recovery Vault: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dell PowerProtect Cyber Recovery Manager</li> <li>Dell PowerProtect DD – Replikation und Status</li> </ul> </li> </ul>			✓

Serviceumfang	Stufenangebot		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CyberSense for PowerProtect Cyber Recovery</li> <li>• Untersuchen von CyberSense-Warnmeldungen</li> <li>• Vorbereiten und Eskalieren von Berichten an den Kunden für weitere Maßnahmen</li> <li>• Updaten der Cyber Recovery Vault-Komponenten für eine reibungslose Ausführung:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hinzufügen/Ändern/Entfernen von Policies für PowerProtect Cyber Recovery und CyberSense</li> <li>▪ Hinzufügen von MTrees zur Unterstützung von kundenseitigen Änderungen</li> </ul> </li> <li>• Untersuchen der Unterstützbarkeit der vom Kunden initiierten Hardware- und Softwareänderungen an der Cyber Recovery Vault-Infrastruktur und der geschützten Daten einschließlich Patching sowie Erstellen der entsprechenden Berichte</li> <li>• Validieren und Überprüfen der Lösung/Umgebung vor der Hardware-/ Softwareerweiterung in die Vault-Umgebung</li> <li>• Überwachen der Kapazität der Cyber Recovery Vault-Infrastruktur und der Performance von Replikationsjobs</li> <li>• Verständnis der Berichte zu Backupsätzen, des CyberSense-Reporting und der Phasen der CyberSense-Analyse (Indexierung, Segmente usw.)</li> <li>• Wissenstransfer an den Kunden für PowerProtect Cyber Recovery- und CyberSense-Vorgänge</li> <li>• Ausführen der Vault-Vorgänge über einen kontinuierlichen Zeitraum von zwölf (12) Monaten für acht (8) Stunden an fünf (5) Tagen während des normalen Geschäftsbetriebs</li> </ul> <p>Spezifische Stunden für die Betriebsunterstützung sind im Abschnitt „Servicezeitplan“ dieses Dokuments beschrieben.</p>			

## 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.

Aufgaben/Funktionen	Kunde	DT Services	Anmerkungen	Tier
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
Überblick über Cyber Recovery	C, I	R, A	Präsentation/Workshop für Führungskräfte mit den Themen Cyber-Recovery-Konzepte und Best Practices im Rahmen des Service	Ready, Optimize, Assist
Workshops zu geschäftskritischen Daten und wichtigen Materialien für den erneuten Aufbau	C, I	R, A	Übersichtsworkshop/-präsentation zu geschäftskritischen Daten und wichtigen Materialien für den erneuten Aufbau sowie Best Practices für zu schützende Elemente Überprüfung der vom Kunden bereitgestellten Quell-MTrees sowie Besprechung von Aufnahme- und Recovery-Aspekten	Ready, Optimize, Assist
Betriebliche Cyber-Recovery-Aspekte	C, I	R, A	Bereitstellung von Best-Practice-Empfehlungen für die Cyber-Recovery-Integration und für funktionale Rollen Überprüfung der Relevanz der vorhandenen Disaster Recovery Program-Organisation und der funktionalen Rollen für die PSX CRS-Operationalisierung	Ready, Optimize, Assist
Datenauswahl für Cyber Recovery Vault	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.) Spezifikation von Policies für Replikation und Aufbewahrung Initiierung der Datenreplikation zum Vault (Seeding)	Ready, Optimize, Assist
Bereitschaft der Produktionsumgebung	R, A	C, I	Überprüfung der PowerProtect Data Domain-Konfiguration (Quelle) in der Produktion und der Bereitschaft für die Vault-Integration (Data Domain[s] für Backupserver) Management und Wartung der entsprechenden Produktionsinfrastruktur	Ready, Optimize, Assist

Aufgaben/Funktionen	Kunde	DT Services	Anmerkungen	Tier
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 Disaster-Recovery-Planung und -Ausführung im Rechenzentrum	Ready, Optimize, Assist
Recovery-Runbook-Vorlage	R, C	R, A	Erstellung eines einfachen Runbooks für die Daten-Recovery für die von PSX CRS unterstützte Konfiguration	Ready, Optimize, Assist
Bereitstellung des Cyber Recovery Vault	C, I	R, A	Installation und Konfiguration von Data Protection zusammen mit Monitoring- und Managementsystemen für den Remotezugriff	Ready, Optimize, Assist
Unterstützung von Cyber Recovery Vault-Vorgängen	AR	I	Einplanung von Replikationsjobs, Monitoring von erfolgreich und fehlerhaft ausgeführten Jobs, Sperren und Entsperrern des Vault nach autorisierter Kundenanforderung	Optimize
Bearbeitung von Warnmeldungen	AR	I	Einsatz von zugehöriger Software zur Identifizierung von verdächtigen Dateien bei Warnmeldungen, die auf potenzielle Anomalien oder Angriffe hinweisen Bereitstellung einer Liste mit verdächtigen Dateien als zugehörige Metadaten für den Kunden	Optimize
Unterstützung von Cyber Recovery Vault-Vorgängen	R, A	R, C	Einplanung von Replikationsjobs, Monitoring von erfolgreich und fehlerhaft ausgeführten Jobs, Sperren und Entsperrern des Vault nach autorisierter Kundenanforderung	Assist
Bearbeitung von Warnmeldungen	R, A	R, C	Einsatz von zugehöriger Software zur Identifizierung von verdächtigen Dateien bei Warnmeldungen, die auf potenzielle Anomalien oder Angriffe hinweisen Bereitstellung einer Liste mit verdächtigen Dateien als zugehörige Metadaten für den Kunden	Assist
Warnmeldungsdisposition	R, A	C, I	Untersuchung ungewöhnlicher Daten zur Antwortbestimmung Deklaration von Cyberangriffen, Anforderung zum Sperren und Entsperrern des Vault	Ready, Optimize, Assist

## Leistungen

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

- Bereitstellungsplan
- In-Vault Cyber Recovery Runbook (MS Power Point oder MS Word)
- Bericht zum In-Vault-Cyber Recovery -Wiederherstellungstest (MS Power Point oder MS Word)
- Workshopmaterialien (PDF)
- Übersicht über den In-Vault-Recovery-Testumfang sowie dessen Voraussetzungen (MS PPT oder PDF)
- Allgemeiner Projektplan (MS Project oder Excel)
- Statusberichte (MS Word oder Excel)

- Erfolgsplan
- Vierteljährliches Bewertungsdokument (für die entsprechenden Stufen)

## 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. Sofern die Haftung von DT Services für Datenverluste im Rahmen der vorhandenen Vereinbarung oder dieses Dokuments nicht ohnehin ausgeschlossen ist, haftet DT Services bei Datenverlusten nur für den üblichen Aufwand zur Datenwiederherstellung, der entstanden wäre, wenn der Kunde seine Daten angemessen gesichert hätte.

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 und Troubleshooting
- 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 Computersystemen, 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 und 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 TechnikerInnen am Telefon und vor Ort.** 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 Zeigergerät) 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 (kostenfrei 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](https://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. **DELL ÜBERNIMMT 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. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, den der Telefontechniker bzw. die Telefontechnikerin angefordert hat.

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 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.
- Er entwickelt oder stellt die Dokumentation sowie Materialien und Unterstützung für Dell Technologies Services bereit.
- Der Kunde ist für jedwede Softwarelizenzierungsanforderungen 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“). DT Services kann Meetings mit diesen technischen Ansprechpersonen anberaumen.



- Der Kunde richtet bei Bedarf angemessene Zeitfenster für Serviceunterbrechungen und Systemwartungen für DT Services ein.
- Der Kunde gewährt den DT Services-MitarbeiterInnen administrativen Zugriff auf die Sicherungskopie der Produktionsdaten, den CR Vault-Managementserver, die CR Vault Backup Recovery-Server, CR Vault PowerProtect DD, PowerProtect DD (Quelle) und auf die im Umfang enthaltenen Produktionstechnologieplattformen (für optionale Aktivitäten zur Überprüfung und Korrektur der Sicherheitsverstärkung)
- Angabe der Dimensionierungs- und Kapazitätsanforderungen
- Bereitstellung einer konfigurierten Compute-Plattform und eines konfigurierten Storage mit kompatibelem Betriebssystem, das für den Cyber-Recovery-Managementserver, die Backupanwendung und den Testserver lizenziert, installiert und konfiguriert wurde
- Bereitstellung der Docker-Lizenzierung und einer initialen Internetverbindung zum Zwecke der Docker-Installation (sofern erforderlich)
- Bereitstellung des NTP-Service für den Vault
- Erstellung einer designierten Liste der im Cyber Recovery Vault zu schützenden Quell-MTrees von PowerProtect Data Domain 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 Cyber Recovery 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 wie der Cyber Recovery Vault
  - Bereitstellung oder Erwerb von PowerProtect DD mit Installation Services
- Installation und Konfiguration der Infrastruktur-, Compute-, Netzwerk- und Storage-Komponenten des Vault, Software oder VMware Software sowie Implementation Services, einschließlich:
  - Netzwerk-, Konnektivitäts-, Performance- und Konfigurationsprobleme im Vault
  - Erstellen der VLANs im Vault
  - Firewall, VPN und andere sichere Verbindungen zum/vom Vault
  - Firewalländerungen, um den Zugriff auf den/vom Vault zu beschränken
- 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 vorgabekonformen 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

Die gesamte Hard- und Software muss der *Supportmatrix für den Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery* entsprechen. 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, in der Sales Order genannten Vertriebsentität von DT Services („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, die im Folgenden aufgeführt sind. 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 („Endnutzern“) 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) Endnutzer 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 Service durch Dell Technologies von einer Verpflichtung des Partners abhängt, diese Verpflichtung (in Bezug auf die Erbringung des Service für diesen Endnutzer) auch für seinen Endnutzer 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 des Service 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. Falls der Kunde zur Einbehaltung von Quellensteuern verpflichtet ist, wird er Dell Technologies alle diesbezüglichen Belege unter [tax@emc.com](mailto:tax@emc.com) zukommen lassen.

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 ANGEBOGEN 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 DARAUF 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 Unternehmenszweckabschluss 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.