

Servicebeschreibung

Dell Data Sanitization for Enterprise

Einleitung

In diesem Dokument und seinen Anhängen (die „Servicebeschreibung“) werden die Servicemerkmale für „Data Sanitization Services for Enterprise“ (der/die „Service(s)“) beschrieben. Dell Services („Dell“) 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 oder vom für Sie zuständigen Mitglied des Dell Vertriebsteams. Wenden Sie sich an Ihre/n Dell VertriebsmitarbeiterIn, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags bezüglich der Services (die „Vereinbarung“) erhalten möchten. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem Dell EMC Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell oder EMC Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Reseller kaufen
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Servicebeschreibungen und andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar. Sie dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einer/m KäuferIn und einer/m

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Reseller kaufen
		VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrer/m VerkäuferIn vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika	<p>Lokale länderspezifische Website www.dell.com/de-de oder www.dell.com/serviceBriefBriefs/global.*</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Vereinigtes Königreich: www.dell.co.uk/terms</p>	Servicebeschreibungen und andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar. Sie dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einer/m KäuferIn und einer/m VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrer/m VerkäuferIn vereinbart werden.

* Kunden können einfach über www.dell.com auf ihre lokale www.dell.com-Website zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Webseite „Choose a Region/Country“ (Land oder Region auswählen) unter <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> eine Option auswählen.

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt; diese ist einsehbar unter www.dell.com/servicedescriptions/global.

Sollten Bedingungen dieser Servicebeschreibung den Bedingungen der Vereinbarung widersprechen, haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang, allerdings nur im Ausmaß eines derartigen Widerspruchs. Sie ersetzen keine anderen Bedingungen der Vereinbarung, denen mit dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich widersprochen wird.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Nutzung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder ähnlichen Aktivitäten auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetoberfläche stimmen Sie der Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der darin referenzierten Vereinbarungen zu. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen. In diesem Fall bezieht sich „Sie/Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. Zusätzlich zum Erhalt dieser Servicebeschreibung werden Kunden in manchen Ländern möglicherweise außerdem aufgefordert, ein unterschriebenes Bestellformular auszustellen.

Der Umfang dieses/dieser Service(s)

A. Definitionen.

1. „**Entsorgungsbestätigung**“ bezeichnet das dem Kunden von Dell ausgehändigte Dokument, in dem dokumentiert ist, dass sämtliche Laufwerken oder Netzwerkwrites gemäß Abschnitt 4.2 der Pflichten von Dell bereinigt wurden.
2. „**Datenbereinigung**“ bezeichnet den zertifizierten Datenbereinigungsprozess für Geräte, die Daten enthalten, mithilfe von Methoden, die an Special Publication 800-88 Revision 1 „Guidelines for Media Sanitization“ des National Institute of Standards and Technology („**NIST 800-88 r1**“) ausgerichtet sind.
3. „**Zusammenfassung der Datenbereinigung**“ bezeichnet eine serialisierte Bestandsliste der Geräte und Gerätefestplatten, die während der einzelnen Standortbesuche von Dell einem Datenbereinigungsversuch unterzogen werden.

4. **„Arbeitsplatz für die Datenbereinigung“** bezeichnet einen sicheren und geeigneten Arbeitsplatz am Standort, an dem die Datenbereinigungsservices durchgeführt werden.
5. **„Geräte“** bezeichnet alle Teile, die der Kunde Dell in Verbindung mit den Services zur Verfügung gestellt hat.
6. **„Teil“** bezeichnet Vorrichtungen oder Komponenten, auf denen sich Daten befinden (kollektiv als **„Geräte“** bezeichnet), wie in Ihrem Bestellformular dargelegt.
7. **„Laufwerk“** bezeichnet alle Arten von Daten-Storage, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Festplattenlaufwerks- und SSD-Varianten, von Enterprise-Produkten. Informationen zu Laufwerken finden Sie in [Tabelle 1.0](#).
8. **„Seriennummer“** bezeichnet die vom Hersteller zugewiesene eindeutige Kennung eines Geräts.
9. **„Kundenstandort“** bezeichnet den vom Kunden festgelegten Standort, an dem die Datenbereinigung vor Ort durchgeführt werden soll.

B. Ablauf der Services (4 Jahre nach dem Kauf, wenn sie zeitgleich mit Geräten erworben werden, die im selben Bestellformular als Gegenstand der Services aufgeführt sind, oder 12 Monate, wenn sie separat von den Geräten erworben werden). SOWEIT NICHT DURCH EIN ANWENDBARES GESETZ ABWEICHEND GEREGLT, KÖNNEN SIE DIESEN SERVICE WÄHREND EINES ZEITRAUMS VON 4 JAHREN (FALLS MIT DEMSELBEN BESTELLFORMULAR ERWORBEN WIE DAS GERÄT, DAS GEGENSTAND DES SERVICES IST) ODER 12 MONATE (SOFERN SEPARAT VON DEN GERÄTEN ERWORBEN) NACH DEM KAUFDATUM („ABLAUFDATUM“) NUTZEN. ALS URSPRÜNGLICHES KAUFDATUM GILT DAS DATUM DER RECHNUNGSSTELLUNG ODER DER AUFTRAGSBESTÄTIGUNG DURCH DELL, JE NACHDEM, WELCHER ZEITPUNKT FRÜHER LIEGT. NACH DEM ABLAUFDATUM GILT DER SERVICE ALS DURCH DELL ERBRACHT, SELBST WENN DER SERVICE NICHT IN ANSPRUCH GENOMMEN WURDE.

C. Keine Übertragbarkeit. Der Service ist nicht durch den Kunden übertragbar.

D. Serviceänderung oder -stornierung. Änderungen oder Stornierungen müssen vom Kunden spätestens zwei (2) Werktage vor dem vereinbarten Termin zur Serviceerbringung angekündigt werden. Ansonsten fallen zusätzliche Gebühren an. Die Stornierungsanforderung ist an das Dell Account-Team zu senden. Hat der Kunde den Abholtermin direkt mit dem Dell Logistikanbieter vereinbart, muss der Kunde den Abholtermin auch direkt beim Dell Logistikanbieter stornieren.

E. Keine Rückgabe. Geräte können nach erfolgter Abholung nicht mehr zurückgegeben werden.

F. Dell-Anbieter. Der Kunde erteilt hiermit seine Bestätigung und sein Einverständnis, dass Dell zur teilweisen oder vollständigen Erbringung dieser Services Partner und Anbieter einsetzen kann. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem Services bereitgestellt werden, sowie die Partei, die die Services bereitstellt, jederzeit zu ändern; es liegt jedoch weiterhin in der Verantwortung von Dell, die Services bereitzustellen.

G. Keine kontaminierten Produkte. Der Service wird nicht für Geräte erbracht, bei denen bewiesen oder angenommen werden kann, dass sie mit Chemikalien, biologischen Erregern oder anderen Substanzen kontaminiert sind, die im Auslieferungszustand nicht originärer Bestandteil der Geräte waren oder in normaler Büroumgebung nicht auftreten. Der Kunde trägt alle Kosten, die daraus entstehen, dass Dell nicht von einer existierenden Kontamination in Kenntnis gesetzt wurde.

H. Software-/Datenbackup. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST VON DATEN BZW. SOFTWARE AUF GERÄTEN (HIERZU ZÄHLT AUCH DIE VOM KUNDEN ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE FLASH-FESTPLATTE).

I. PHI-Vorschrift der USA. Kunden, die in den USA agieren oder anderweitig unter den Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) fallen, sichern zu und gewährleisten, dass bevor Dell Zugriff auf Geräte gewährt wurde, die zur Verarbeitung und/oder Speicherung geschützter Patientendaten gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 160.103 („PHI“) verwendet wurden, alle geschützten Patientendaten auf diesen Geräten mittels einer vom amerikanischen Gesundheitsminister („Minister“) bestimmten Technik oder Methode für Unbefugte unbrauchbar, unlesbar oder nicht entzifferbar gemacht wurden, indem

1. geschützte Patientendaten von sämtlichen elektronischen Medien auf eine Art entweder gelöscht, entfernt oder vernichtet wurden, die der NIST-Sonderpublikation 800-88, Revision 1 Guidelines for Media Sanitization (Richtlinien zur Sanitisierung von Medien) entspricht; oder
2. geschützte Patientendaten verschlüsselt wurden, gemäß Definition in 45 C.F.R. 164.304; oder der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von Compliance-Vorschriften und aktualisierte Richtlinien des Ministers, welche vorgeben, wie geschützte Patientendaten zu sichern sind, um sie für nicht autorisierte Personen unleserlich bzw. nicht entzifferbar und nicht verwendbar zu machen. Er erfüllt zudem alle geltenden Richtlinien in Bezug auf geschützte Patientendaten auf Geräten oder in Materialien, die Dell zur Verarbeitung vorgelegt werden.

J. Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung von Services abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass Zustand, Größe oder Standort der Systeme ein unangemessenes Risiko für Dell oder der von Dell beauftragten Serviceanbieter darstellen, oder dass die Erbringung der Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat.

K. Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Fehlt eine solche Vereinbarung, werden optionale Services gemäß dieser Servicebeschreibung erbracht.

L. Kündigung. Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit vor dem Ablaufdatum aus folgenden Gründen zu beenden:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versands der Kündigung durch Dell an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

M. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Diese Services sind nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn.

N. Grenzen der Datenbereinigung. Dell gibt keinerlei Empfehlungen zum Sicherheitsbedarf des Kunden bzw. zur Effektivität einer Datenlöschmethode im Vergleich zu einer anderen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, vertrauliche oder sensible Daten zu schützen, die auf seinen von Dell wiederzuverwertenden Laufwerken gespeichert sind. Weitere Informationen finden Sie im [Dell-Statement zur Sanitisierung von Medien](#).

O. Servicezeiten. In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden werden diese Services, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr Ortszeit des Kunden erbracht („Geschäftszeiten“):

Land	Normale Dell Geschäftszeiten
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 07:00 bis 16:00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Hongkong, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Ecuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 09:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

In der folgenden Tabelle sind die geltenden System-/Standorteinschränkungen für die Datenbereinigung der unten angegebenen Systeme aufgeführt:

Tabelle 1.0

(*) Dell VertriebsmitarbeiterIn kann für dieses Angebot die spezifischen Netzwerkschwitch-Modelle im Umfang bestätigen.

Pflichten von Dell

Produkt	Anzahl der Systeme/ Standorte	Innerhalb von 1 System	Max. Laufwerksanzahl
Dell EMC Atmos	1	16 Nodes	960
Dell EMC Avamar	1	16 Nodes	384
Dell EMC Centera	1	16 Nodes	64
Dell EMC CLARiiON	1	Alle Laufwerke	960
Dell EMC Celerra	1	Alle Laufwerke	960
Dell EMC Data Domain	1	Alle Laufwerke	1.080
Dell EMC ECS	1	4 Appliances oder 16 Nodes	960
Dell EMC DLm	1	Alle Laufwerke	1.080
Dell EMC Isilon, PowerScale	1	16 Nodes	1.920
Dell EMC Symmetrix PowerMax VMAX3 AF	1	Alle Laufwerke	PMAX = 288 VMAX 400K = 5.670
Dell EMC Unity	1	Alle Laufwerke	1.000
Dell EMC VNX	1	Alle Laufwerke	1.000
Dell EMC VxRail	1	4 Appliances oder 16 Nodes	384
Dell EMC VxFlex	1	16 Nodes	384
Dell EMC VxBlock	1	Bestellsumme der Teile. Beispiel: 1 Server, 1 MR-Storage usw.	NA
Dell EMC XtremIO	1	4 Brick-Bausteine	288
Dell EMC IDPA	1	Bis zu 3 Server, 1 Data Domain-System und 1 Avamar-Cluster	Data Domain = 1.080
Dell PowerEdge-Server	1	16 Server	384
Dell EqualLogic	1	16 Nodes	384
Dell PowerVault	1	Max. 7 Laufwerksschächte	336
Dell Compellent	1	16 Gehäuse	500
Dell EMC PowerStore	1	Alle Laufwerke	96
Netzwerkswitche	1	Netzwerkswitch (*)	-
Mehrere Anbieter	1	Server, CI/HCI	384
Mehrere Anbieter	1	Data Protection, Midrange-Storage, unstrukturierter Storage	500
Mehrere Anbieter	1	High-End-Storage	288

1. Zeitliche Planung.

a. Dell kontaktiert den Kunden zur zeitlichen Planung der Datenbereinigung an jedem Standort zu einem für beide Parteien passenden Zeitpunkt während der Geschäftszeiten. Der Zeitpunkt der Datenbereinigung wird im Allgemeinen auf nicht früher als zehn (10) Werktage nach der ersten Kontaktaufnahme festgelegt.

2. Datenbereinigung.

Dell wird:

a. sich nach Eintreffen am Standort mit VertreterInnen des Kundenstandorts in Verbindung setzen und sich an den Arbeitsplatz für die Datenbereinigung begeben;

- b. die folgenden Informationen für die einzelnen Systeme oder Switches in der Zusammenfassung der Datenbereinigung aufzeichnen: Hersteller, Modellnummer, Seriennummer(n) der korrekt eingebauten und funktionsfähigen Laufwerke;
- c. die Datenbereinigung für die einzelnen Systeme oder Switches durchführen;
- d. für die einzelnen Systemlaufwerke oder Switches, für die ein Datenbereinigungsversuch durchgeführt wird, in der Zusammenfassung der Datenbereinigung angeben, ob die Datenbereinigung erfolgreich („BESTANDEN“) oder nicht erfolgreich („FEHLGESCHLAGEN“) war;
- e. alle Laufwerke aus einem System entfernen, bei denen die Datenbereinigung nicht erfolgreich ausgeführt werden konnte, und derartige Festplatten an VertreterInnen des **Kundenstandorts** zurückgeben; an dem Switch oder Laufwerk wird eine Kennzeichnung mit Datum/Uhrzeit und dem Grund für das Fehlschlagen (falls bekannt) angebracht;
- f. dem Kunden auf Verlangen eine PDF-/CSV-Version der Zusammenfassung der Datenbereinigung auf einer Flash-Festplatte (ist vom Kunden zu stellen) bereitstellen, bevor Dell den Standort verlässt;
- g. VertreterInnen des Kundenstandorts ein Bestätigungsformular über die Datenbereinigung zur Verfügung stellen, damit diese überprüfen und per Unterschrift bestätigen können, dass die als PDF-/CSV-Dokument bereitgestellte Zusammenfassung der Datenbereinigung (in Schritt 2.1.f oben) folgende Informationen enthält:
- h. die Switches oder Systemlaufwerke, die erfolgreich bereinigt („BESTANDEN“) und anschließend von Dell zur späteren Abholung an einen vom Kunden angegebenen sicheren Lagerort gebracht wurden;
- i. die Switches oder Systemlaufwerke, die nicht erfolgreich bereinigt werden konnten („FEHLGESCHLAGEN“) und anschließend an die VertreterInnen des Kundenstandorts zurückgegeben wurden, damit sie vom Kunden entsorgt werden können.

3. Berichterstattung: Dell liefert dem Kunden innerhalb von fünfunddreißig (35) Werktagen ab Datum des Abholtermins folgende Berichte per E-Mail:

- a. Entsorgungsbericht
- b. Entsorgungsbestätigung

Pflichten des Kunden

1. Allgemein. ES OBLIEGT DEM KUNDEN, ALLE DATEN UND SOFTWARE, DIE ER BEHALTEN MÖCHTE, ZU SICHERN; BEVOR DIE GERÄTE DELL ZUGÄNGLICH GEMACHT WERDEN. Der in dieser Servicebeschreibung dargelegte Service beinhaltet nicht die Wiederherstellung von Daten oder Software auf Systemen.

2. Datenbereinigung.

Der Kunde wird

- a. vor der Ankunft von Dell alle Kennwörter oder andere Zugangssicherungsfunktionen entfernen/deaktivieren und jegliche Diebstahlschutz- oder Laptop-Verfolgungssoftware bei Systemen ausschalten, die für die Datenbereinigung vorgesehen sind;
- b. dafür sorgen, dass der Arbeitsplatz für die Datenbereinigung mindestens folgende Anforderungen erfüllt:
 - i. Tische, Stühle, Steckdosen mit ausreichender Beleuchtung
 - ii. ausreichend Platz, um gleichzeitige Datenbereinigungen durchzuführen
 - iii. ausreichender Zugriff auf die Stromversorgung mit Spannungswerten, die dem Service und dem Land, in dem der Service durchgeführt wird, angemessen sind und die von Dell bei der Planung empfohlen werden.

- c. alle Systeme, für die Datenbereinigungsservices vorgesehen sind, in einem Bereich in unmittelbarer Nähe des Arbeitsplatzes für die Datenbereinigung vor Ort zusammenbringen;
- d. an jedem Tag, an dem die Durchführung einer Datenbereinigung geplant ist, eine/n VertreterIn des Standorts zur Verfügung stellen, der/die Dell an den Arbeitsplatz für die Datenbereinigung begleitet und die Systeme zuordnet, bei denen Dell eine Datenbereinigung vornehmen soll;
- e. für die Dauer der Datenbereinigung Monitore und eine externe Stromversorgung für die Systeme zur Verfügung stellen (Monitore sind bei tragbaren Computern nicht erforderlich);
- f. in unmittelbarer Nähe des Arbeitsplatzes für die Datenbereinigung einen sicheren Lagerbereich für die Lagerung der Systeme bereitstellen, bei denen die Datenbereinigung erfolgreich durchgeführt wurde;
- g. das Bestätigungsformular zur Datenbereinigung überprüfen und unterschreiben, um von Kundenseite zu bestätigen, dass die als PDF-/CSV-Dokument bereitgestellte Zusammenfassung der Datenbereinigung (gemäß Definition in Abschnitt 2.1.f., „Pflichten von Dell“, weiter oben) folgende Informationen enthält: (i) die Systemlaufwerke, die erfolgreich bereinigt wurden („BESTANDEN“), und (ii) die Systemlaufwerke, die nicht erfolgreich bereinigt werden konnten („FEHLGESCHLAGEN“) und anschließend an die VertreterInnen des Kundenstandorts zurückgegeben wurden, damit sie vom Kunden entsorgt werden können;

3. Pflichten des Kunden. Der Kunde erklärt und versichert Folgendes:

- a. Der Kunde verfügt über ein gut belegtes Recht an den Systemen mit Daten, das nicht mit etwaigen Pfandrechten, Ansprüchen und Belastungen jeglicher Art belegt ist.
- b. Der Kunde hat alle vertraulichen, proprietären, sensiblen oder anderen nicht öffentlichen Daten von den Systemen mit Daten entfernt.
- c. Der Kunde ist zuständig für die Einhaltung der Arbeitsschutzanforderungen und -verpflichtungen an den Standorten, zu denen Dell oder seine Anbieter vom Kunden Zugang erhalten, darunter auch der Arbeitsplatz für die Datenbereinigung.
- d. Kommt der Kunde einer seiner in der Servicebeschreibung aufgeführten Verpflichtungen oder Gewährleistungen nicht nach, ist Dell nicht verpflichtet, den Service zu erbringen. Des Weiteren ist Dell nicht haftbar für etwaige Schäden, die durch den Vertragsbruch des Kunden entstehen. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell oder seinen Anbietern entstehen.

Preise und Zahlungsbedingungen. Der Service wird dem Kunden auf Gerätebasis berechnet. Siehe Tabelle 1 für Einschränkungen pro Gerät.

Die Abholung und/oder das Recycling von Kundenverpackungen ist für diesen Service nicht im Preis inbegriffen und wird extra berechnet.

Der Kunde stimmt hiermit zu, für jedes System den in der Dell Bestellbestätigung angeführten Preis sowie alle in dieser Servicebeschreibung festgesetzten zusätzlichen Gebühren und Kosten zu begleichen. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Dell dazu berechtigt ist, einen für Dell gemäß dieser Servicebeschreibung fälligen Betrag mit den sonstigen Beträgen zu verrechnen, die von Dell an den Kunden in diesem Vertrag zahlbar wären.

Zusätzliche Gebühren.

- Erbringt Dell Services für Geräte, die über die ursprünglich vereinbarte Zahl von Geräten hinausgehen, werden diese zusätzlichen Geräte mit dem für den jeweiligen Service geltenden Preis pro Gerät berechnet.

- Bei Standorten im Ausland, auf Inseln oder an anderen abgelegenen oder nicht direkt erreichbaren Standorten fallen zusätzliche Gebühren an.
- Bei etwaigen Problemen bei der Erreichbarkeit des Standorts, Fahrzeugbeschränkungen, Mitarbeiteranfragen, zeitlichen Beschränkungen oder nach den üblichen Geschäftszeiten fallen zusätzliche Gebühren an.
- Sollten der Kunde, der Kundenstandort und/oder die Geräte den in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen nicht entsprechen oder ist der Kunde anderweitig nicht für die planmäßige Durchführung der Datenbereinigung bereit, behält Dell sich das Recht vor, für die entsprechenden Services neue Termine festzulegen und/oder zusätzliche Gebühren zu erheben.

Wichtige zusätzliche Geschäftsbedingungen.

Eigentumsrechte und Risiko bei Verlust. Mit Verlassen des Standorts der Abholung trägt Dell oder der Dell Logistikanbieter das Risiko von Verlust oder Schaden am System. Das Eigentumsrecht geht mit Empfang und Inbesitznahme der Systeme durch Dell oder den Dell-Logistikanbieter an Dell oder den Dell-Logistikanbieter über.

Gewährleistung und Haftung. Für gemäß den Bestimmungen dieser Servicebeschreibung erbrachte Services gelten, ungeachtet widersprüchlicher Bedingungen in der Vereinbarung, folgende Geschäftsbedingungen:

1. **Gewährleistung.** DELL GEWÄHRLEISTET, DASS DIESER SERVICE MIT ANGEMESSENER SORGFALT AUSGEFÜHRT WIRD. DELL ÜBERNIMMT KEINE WEITEREN GEWÄHRLEISTUNGEN UND SCHLIESST JEDLICHE GEWÄHRLEISTUNG AUS, SOWOHL AUSDRÜCKLICHE ALS AUCH STILLSCHWEIGENDE; EINSCHLIESSLICH DER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNG FÜR HANDELSÜBLICHE QUALITÄT UND DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK.

2. **Haftungsbeschränkung.** DIE HAFTBARKEIT VON DELL UND SEINEN SERVICEANBIETERN FÜR SERVICES, DIE GEMÄSS DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ERBRACHT WERDEN, UNTERLIEGT STETS, AUCH UNGEACHTET JEDLICHER HINWEISE AUF EINE MÖGLICHE HAFTBARKEIT, DEN FOLGENDEN EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSNAHMEN:

a. DELL ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG (WEDER BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR: (I) ENTGANGENE GEWINNE, DEN VERLUST ODER VERFÄLSCHUNG VON DATEN ODER SOFTWARE, VERLUST VON AUFTRÄGEN ODER DAS NICHT-ERFÜLLEN VON ANFORDERUNGEN DRITTER FÜR DATEN AUF SYSTEMEN, (II) FOLGESCHÄDEN, KONKRETE, MITTELBARE ODER BEILÄUFIG ENTSTANDENE SCHÄDEN ODER STRAFE EINSCHLIESSENDEN SCHADENERSATZ, (III) ANSPRÜCHE UND FORDERUNGEN DRITTER.

b. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG (WEDER BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR DIE SICHERHEIT ODER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, DIE AUF DEM SYSTEM VERBLEIBEN, MIT AUSNAHME DER UNBEFUGTEN VERÖFFENTLICHUNG VON DATEN EINES SYSTEMLAUFWERKS, BEI DEM DELL UND/ODER SEINE SERVICEANBIETER DIE DATENBEREINIGUNG AM KUNDENSTANDORT NICHT KORREKT IN ÜBEREINSTIMMUNG MIT DEN IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG BESCHRIEBENEN VORGÄNGEN AUSGEFÜHRT UND ANSCHLIESSEND DIESES LAUFWERK ALS LAUFWERK ZERTIFIZIERT HABEN, BEI DEM EINE DATENBEREINIGUNG ERFOLGREICH DURCHGEFÜHRT WURDE. IN SOLCH EINEM FALL IST DELL GEGENÜBER DEM KUNDEN FÜR DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUF SOLCHE VERÖFFENTLICHUNGEN ZURÜCKZUFÜHREN SIND, BIS ZUM IN ABSCHNITT D.2.D UNTEN DARGELEGTEN MAXIMUM DER HAFTBARKEIT HAFTBAR.

c. DIE EINZIGE UND HÖCHSTE HAFTUNG, DIE DELL (OB BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) IM ZUSAMMENHANG MIT EINER SCHADENERSATZFORDERUNG FÜR EIN MATERIELLES TEIL EINES SYSTEMS ÜBERNIMMT, KANN NIEMALS DIE IN DER UEPP DARGELEGTE WERTERMITTLUNG FÜR DEN MONAT, IN DEM DAS OBJEKT ALS VERLOREN IDENTIFIZIERT WURDE, ÜBERSTEIGEN.

d. DIE GESAMTHAFTUNG VON DELL (OB BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR ALLE HAFTUNGSANSPRÜCHE, DIE SICH AUS ODER IN VERBINDUNG MIT DIESER SERVICEBESCHREIBUNG IN EINEM KALENDERJAHR ERGEBEN, DARF NIE DIE SUMME ALLER GEBÜHREN ÜBERSCHREITEN, DIE DER KUNDE GEMÄSS DIESER SERVICEBESCHREIBUNG IM SELBEN KALENDERJAHR ZU ZAHLEN BZW. GEZAHLT HAT.

DELL ÜBERNIMMT DIE VOLLE HAFTUNG FÜR BETRUG; PERSONENSCHADEN ODER TOD, WENN SOLCHER DURCH FAHRLÄSSIGKEIT VON DELL ZUSTANDE KOMMT. EBENFALLS ÜBERNIMMT DELL DIE VOLLE HAFTUNG FÜR JEDE ANDERE ART VON VERLUST, FÜR DIE LAUT DER GELTENDEN GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN DIE HAFTUNG NICHT AUSGESCHLOSSEN WERDEN KANN. SOLLTEN DIE GELTENDEN GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN EINE IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ANGEFÜHRTE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG UNTERSAGEN, KOMMEN DIE PARTEIEN DAHINGEHEND ÜBEREIN, DASS DIE ENTSPRECHENDE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG OHNE WEITERES ZUTUN DER PARTEIEN DEN GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN ENTSPRECHEND MODIFIZIERT WIRD.