

Servicebeschreibung

Dell ProDeploy for Connectrix SAN Management Software and Optimization

Dieser Service ist Teil der Dell ProDeploy Enterprise Suite („ProDeploy Suite“), die in verschiedenen Tiers verfügbar ist: Basic Deployment, ProDeploy und ProDeploy Plus (der „Angebots-Tier“ oder zusammengefasst die „Service-Tiers“). Enterprise-Lösungen können Hardwareplattformen wie Server, Speicher, Netzwerkgeräte und modulare Plattformen (die „Hardwareplattform“) sowie Ergänzungen, Upgrades oder Datenmanagement durch Unternehmenssoftware und -hardware („Ergänzende Bereitstellungsservices“) umfassen, sind jedoch nicht auf diese Elemente beschränkt.

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 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.

Serviceüberblick

Der Service Dell ProDeploy for Connectrix SAN Management Software and Optimization bietet die Installations- und Konfigurationsoptionen erweiterter Connectrix-Softwarelösungen wie Broadcom SANnav oder Cisco Nexus Dashboard Fabric Controller (NDFC), um eine größere Transparenz und bessere Verwaltung Ihrer Fibre-Channel-Netzwerke zu ermöglichen. Erfahrene Ingenieure und Techniker optimieren die Konfiguration von Connectrix-Software anhand umfassender Planungs- und Validierungsverfahren. Zusätzlich halten sie eine umfassende Schulung ab, damit Sie direkt vom ersten Tag an effektiver arbeiten können.

Die MitarbeiterInnen von Dell Technologies (DT) Services arbeiten remote mit dem Kunden zusammen, um die Connectrix B-Series oder die MDS SAN-Umgebung für die Implementierung von SANnav oder NDFC vorzubereiten. Dieser Service umfasst ein kundenspezifisch angepasstes Anschluss- sowie Datenflussmonitoring und -reporting, eine regelmäßige Planung von Berichten zur Analyse bei langsamem Datenabfluss sowie vier Remoteschulungssitzungen zur Bereitstellung des Wissenstransfers an den Kunden in Bezug auf den ordnungsgemäßen Betrieb und die angemessene Wartung der installierten Lösung. Auf diese Weise kann der Kunde das proaktive SAN-Management zukünftig eigenständig durchführen. Falls gewünscht, kann SAN Analytics im Rahmen von Additional Deployment Time zusammen mit diesem Service installiert und konfiguriert werden (maximal sechzehn (16) Stunden).

Dem Kunden wird ein Abschlussbericht mit allen Ergebnissen und Empfehlungen zur Verfügung gestellt sowie eine Zusammenfassung, in der die Ergebnisse und Empfehlungen der Bewertung zusammengefasst werden, um den größten Nutzen für das Unternehmen des Kunden zu erzielen.

Inhaltsverzeichnis

Serviceüberblick	- 1 -
Inhaltsverzeichnis	- 2 -
Angebotsstruktur.....	- 2 -
Projektumfang.....	- 3 -
Projektmanagement.....	- 4 -
Leistungen	- 5 -
Änderungen am Serviceumfang	- 5 -
Ausschlüsse aus dem Serviceumfang.....	- 5 -
Pflichten des Kunden.....	- 6 -
Servicezeitplan	- 8 -
Dell Technologies Services – Geschäftsbedingungen	- 9 -

Angebotsstruktur

Es sind zwei Arten von Serviceangeboten verfügbar: Primary Services und Add-on-Services.

Die Primary Services hängen entweder mit der Bereitstellung einer bestimmten, kürzlich erworbenen Hardwareplattform oder einem ergänzenden Bereitstellungsservice auf einer Hardwareplattform zusammen. Primary Services werden auf dem Bestellformular durch „Basic Deployment“, „ProDeploy“ oder „ProDeploy Plus“ gekennzeichnet – gefolgt von [Hardware Platform Series] oder [Base] sowie (falls erforderlich) [additional identifiers]. Beispiel: *ProDeploy Plus Dell PowerMax*.

Die Add-on-Services werden auf dem Bestellformular als „Add-on“ bezeichnet. Add-ons können mit allen Primary Services innerhalb derselben Angebotsstufe kombiniert werden. Ein ProDeploy Plus-Add-on Service kann beispielsweise nur mit einem primären ProDeploy Plus-Service kombiniert werden. Einige Add-on Services umfassen möglicherweise eine Liste von untergeordneten Serviceoptionen. Diese untergeordneten Services werden nach dem Kauf oder bei Beginn des Projekts vom Kunden ausgewählt. Add-on Services können in unterschiedlichen Mengen erworben werden, um verschiedene untergeordnete Services abzudecken oder um denselben untergeordneten Service in unterschiedlicher Anzahl zu erhalten. Weitere Informationen zu bestimmten Add-on-Services finden Sie im Anhang im Abschnitt zu den Bereitstellungsservices.

Alle ProDeploy und ProDeploy Plus Services beinhalten eine Planungskomponente. Dies dient der Erfassung von Informationen über die Kundenumgebung, sodass eine erfolgreiche Integration und Bereitstellung möglich werden. Dies ist KEIN Ersatz für strategische Bewertungs- oder Designservices. Diese der Beratung dienenden Services können separat von Dell erworben werden.

Projektsumfang

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

Serviceanzahl	ProDeploy for Connectrix SAN Management Software
	ProDeploy for Connectrix SAN Management Software and Optimization
Anzahl der NDFC- oder SANnav*-Instanzen	1
Anzahl der überwachten Ports	Bis zu 750
Anzahl der überwachten Datenflüsse	50

Hinweis: * SANnav Global kann bis zu 20 SANnav-Instanzen enthalten und eine SANnav-Instanz entspricht nicht SANnav Global.

Bei diesem Teil des Services übernehmen die Servicemitarbeiter folgende Aufgaben:

Serviceaufgaben	ProDeploy for Connectrix SAN Management Software
	ProDeploy for Connectrix SAN Management Software and Optimization
Organisation eines Treffens mit dem Kunden, um sicherzustellen, dass alle Umgebungs- und Betriebsanforderungen für die Implementierung (Hardware, Software und Infrastruktur) vom Kunden erfüllt werden, sowie Bereitstellung einer Liste mit erforderlichen oder empfohlenen Aktualisierungen	✓
Planung und Terminierung der Aufgaben für die Services	✓
Erfassung von Informationen zur Kundenumgebung für die SAN- und Fibre-Channel-Integrität und -Optimierung	✓
Überprüfung des vom Kunden ausgefüllten Fragebogens zur Ermittlung der optimalen Implementierung für die Kundenumgebung	✓
Analyse des SAN-Integritätsberichts im Hinblick auf die Erfüllung von Anforderungen und bestehende Probleme mit der Integrität der SAN-Infrastruktur	✓
Durchführung einer Prüfung vor der Implementierung und Ausführung von Validierungsarbeiten	✓
Überprüfung, ob der Kunde die korrekte Firmware- und SANnav- oder NDFC-Version verwendet	✓
Meldung aktueller SAN-Integritätsmängel an den Kunden, damit diese behoben werden können	✓
Vorbereitung des Abschlussberichts	✓

Durchführung eines Resiliency Workshop zur Festlegung von Ausfallsicherheitseinstellungen und Warnmechanismen	✓
Aktivieren der SAN-Ausfallsicherheitsfunktionen der Connectrix B-Series und Zusammenarbeit mit dem Kunden bei Design und Konfiguration der erforderlichen Richtlinien, Regeln, Gruppen, Schwellenwerte usw., die für die SAN-Umgebung des Kunden geeignet sind	✓
Überprüfung der vereinbarten Testanforderungen mit den vom Kunden zugewiesenen Ressourcen und Durchführen von Tests und Tuning für Policy-Warmmeldungen	✓
Validierung der Installations- und/oder Konfigurationsergebnisse ohne Unterbrechung der SAN-Produktionsinfrastruktur	✓
Durchführung eines Resiliency Workshop zur Festlegung von Ausfallsicherheitseinstellungen und Warnmechanismen	✓
Implementierung des SAN-Performancemonitorings mit dem Kunden.	✓
Konfiguration der Überwachung von Analysen zu langsamem Datenabfluss, Reporting/Fabric-Auswirkungen	✓
Anpassung des NDFC-Dashboard gemäß den bevorzugten Einstellungen des Kunden	✓
Durchführung von vier Remoteschulungssitzungen mit dem Kunden	✓
Bereitstellen der kundenspezifischen Empfehlungen für die SAN-Integrität	✓
Erstellung und Bereitstellung des Abschlussberichts	✓
Erstellung und Bereitstellung der Zusammenfassung	✓

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 benannten zentralen Kontaktperson zur Koordination der Projektaufgaben und der zur Durchführung dieser Aufgaben zugewiesenen Ressourcen
- Übernahme der Funktion als zentrale Kontaktperson für die gesamte Projektkommunikation und Problemeskalationen
- 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

Leistungen

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

- Abschlussbericht
- Zusammenfassung

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:

- Alle ProDeploy und ProDeploy Plus Services beinhalten eine Planungskomponente. Dies dient der Erfassung von Informationen über die Kundenumgebung, sodass eine erfolgreiche Integration und Bereitstellung möglich werden. Dies ist KEIN Ersatz für strategische Bewertungs- oder Designservices. Diese der Beratung dienenden Services können separat von Dell erworben werden.
- Aktivitäten bezüglich der vorhandenen Rechenzentrums Umgebung des Kunden, wie z. B. die Installation/Deinstallation, Konfiguration/Neukonfiguration, Verbindung, Troubleshooting usw.
- Kundenspezifisches Scripting und Coding sowie Optimieren der Performance.
- Installation, Konfiguration oder Migration von Anwendungen, Webtechnologien, Datenbanken, virtualisierten Netzwerken oder anderer Software, außer wenn dies explizit im obigen Projektumfang beschrieben ist.
- Migrationen oder Verschiebungen von physischen zu virtuellen oder von virtuellen zu virtuellen Compute-Systemen, die nicht explizit im obigen Projektumfang beschrieben sind.
- Daten- oder Anwendungsmigrationen zu/von nicht unterstützten Produkten, Remoterechenzentren, zu nicht Dell Technologies Produkten.
- Physische Installation von Computerkomponenten wie z. B. Speicherkarten, interne Storage-Geräte, 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.

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 gewährleistet, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für den Zugang zu und die Verwendung der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller 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.

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

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

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

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen, mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie unter www.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.

Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde führt ein Backup der vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service durch. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßige Backups 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 ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet. 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, das bzw. den der Telefontechniker 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 Gültigkeit der Gewährleistung einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen auf diese Services.

In der Verantwortung des Kunden liegt darüber hinaus die Schaffung der folgenden Voraussetzungen:

- Bereitstellung eines angemessenen Zugangs für DT Services zu fachlichen, technischen und anderen MitarbeiterInnen des Kunden in dem Rahmen, wie er zur Erbringung der Services erforderlich ist
- Zuweisung einer Hauptkontaktperson und hauptverantwortlichen Person als ProjektmanagerIn des Kunden Diese zentrale Kontaktperson ist zuständig für die Problemlösung, Planung von Aktivitäten, Terminierung von Befragungen und Erfassung und Verteilung von Informationen. Die projektverantwortliche Person muss für die Einhaltung der Verpflichtungen des Kunden sorgen.
- Bereitstellung eines Zugangs für DT Services MitarbeiterInnen zu den Systemen und Netzwerken des Kunden (u. a. Zugriff auf Remotesysteme und -netzwerke), zu den aktuellen Prozessen und Verfahrensweisen, Workflowdiagrammen, Architekturdesigns (Visio oder gleichwertig) und zum Personal, das am Wissenstransfer mitarbeitet, falls zutreffend.
- Sicherstellung, dass alle erforderlichen Vorbereitungen am Standort getroffen wurden, die für neue Systemkomponenten anderer Anbieter notwendig sind. Der Kunde stellt außerdem sicher, dass sämtliche neuen Produkte, die der Kunde vor Startdatum des Projekts von Dell Technologies erworben hat, in seinen Einrichtungen (oder den von einem Drittanbieter bereitgestellten Einrichtungen) installiert werden können und unterstützt werden. Dazu zählen unter anderem angemessene Heizungs-, Klimatisierungs- und Lüftungssysteme, Stromversorgung, Stellfläche, Sicherheit usw.
- Bereitstellung geeigneter Zeitfenster für Systemwartungsaufgaben, damit die Geräte von DT Services (oder autorisierten Vertretern) vorbereitet werden können.
- Bereitstellung des technischen Supports für Implementierungsteams, alle Anbieter und Dritte nach Bedarf.
- Übernehmen der gesamten Verantwortung bei Problemen mit Netzwerkverbindung, -leistung und -konfiguration.
- Bereitstellung aller erforderlichen Antworten in dem vor dem Projekt auszufüllenden Fragebogen, um eine vollständige Umgebungsanalyse zu ermöglichen.

- Bereitstellung von mindestens einer technischen Kontaktperson mit Verantwortung in der Systemadministration und den erforderlichen Zugriffsberechtigungen auf Systeme, um diesen Service zu erbringen.
- Bereitstellung geeigneter Systemwartungszeitfenster für DT Services (oder autorisierte Agents), die zur Erbringung der Services erforderlich sind.
- Bereitstellung des nötigen Zugangs zu Kundensystemen und Netzwerken (einschließlich des uneingeschränkten Zugriffs auf Remotesysteme und -netzwerke) für remote tätige oder von extern zugreifende Dell EMC MitarbeiterInnen sowie für MitarbeiterInnen, die am Wissenstransferprozess beteiligt sind.
- Sicherstellung, dass die vorausgesetzte Umgebung vor der Bereitstellung dieses Services eingerichtet wird, einschließlich Lizenzen für Cisco Nexus Dashboard Fabric Controller (NDFC), und dass SANnav (Version 2.1 oder höher) auf allen beteiligten MDS-Directors und -Switches installiert ist.
- Verfügbarkeit von mindestens einer technischen Kontaktperson mit Verantwortung in der Systemadministration und den erforderlichen Zugriffsberechtigungen auf Systeme/Daten, um diesen Service zu erbringen.
- Bereitstellung geeigneter Zeitfenster für Systemwartungsaufgaben, damit die Geräte von ServicemitarbeiterInnen vorbereitet werden können.
- Erfüllung aller Anforderungen im Hinblick auf Umgebung, Technik und Betrieb vor der Implementierung des Service.
- Herstellung des Kontakts zu den ExpertInnen des Kunden und Bereitstellung des erforderlichen Zugangs zum Kundensystem und zu den Netzwerken (einschließlich des uneingeschränkten Zugriffs auf Remotesysteme und -netzwerke) für DT Services MitarbeiterInnen zur Durchführung der Services während der normalen Geschäftszeiten von DT Services (oder zu den vereinbarten Zeiten).
- Unterstützung aller Anbieter und Drittanbieter nach Bedarf durch die Teams für technischen Support.
- Übernahme der vollen Verantwortung für Probleme mit Netzwerkverbindungen, Performance und Konfiguration.
- Überprüfung der adäquaten Vorbereitung des Gerätestandorts vor Beginn der Services.
- Stellt DT die erforderlichen Lizenzen für die Bereitstellung dieses Service zur Verfügung.

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 unter keinen Umständen Anspruch auf eine Gutschrift oder Rückerstattung für nicht genutzte Serviceteile.

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 DT Services
Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Guatemala, Honduras, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Schweden	8:00 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	9:00 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, 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 ermächtigt den Serviceanbieter zur Rechnungsstellung und stimmt der Zahlung zusätzlicher Gebühren zu, die sich aufgrund von Serviceänderungen oder Ausnahmen in der Serviceerbringung ergeben.

Dell Technologies Services – Geschäftsbedingungen

Diese Vereinbarung wird zwischen dem in der nachfolgenden Auftragsbeschreibung festgelegten Kunden („Kunde“) und der zutreffenden, in der Sales Order genannten Vertriebsentität von Dell Technologies 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 Services durch Dell Technologies von einer Verpflichtung des Partners abhängt, diese Verpflichtung (in Bezug auf die Erbringung des Services für diesen Endnutzer) auch für seinen Endnutzer gelten kann. Der Partner stellt sicher, dass der Endnutzer diesen Verpflichtungen, sofern zutreffend, nachkommt. 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 Services zur Verfügung stellt. Gemäß den nachfolgend definierten Eigentumsrechten des Kunden erteilt der Kunde Dell Technologies das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung dieser Materialien ausschließlich zugunsten des Kunden und zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Dokument.

1.2.2 Eigentumsvorbehalt. Jede Partei behält sich alle Eigentumsrechte vor, die sie der anderen Partei nicht ausdrücklich einräumt. Dell Technologies ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den hierunter bereitgestellten Leistungen oder Services ähnlich sind, oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen von Dell Technologies gegenüber dem Kunden, der Verwendung der Leistungen oder Durchführung ähnlicher Services für andere Projekte nicht beschränkt. „**Eigentumsrechte**“ bezeichnet alle Patente, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Methoden, 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 Dell Technologies Schutzrechte 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@dell.com zukommen lassen.

1.5 Gewährleistung 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 ZUR GEWÄHRLEISTUNG ANDERS ANGEGEBEN UND IN DEM NACH EINSCHLÄGIGEM RECHT HÖCHSTMÖGLICHEN UMFANG ÜBERNIMMT DELL TECHNOLOGIES (EINSCHLIESSLICH SEINER LIEFERANTEN) KEINERLEI AUSDRÜCKLICHE GEWÄHRLEISTUNG, WEDER SCHRIFTLICH NOCH MÜNDLICH, UND SCHLIESST SÄMTLICHE IMPLIZITEN GEWÄHRLEISTUNGEN AUS. INSOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, WERDEN ALLE ANDEREN GEWÄHRLEISTUNGEN AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, EINES RECHTSANSPRUCHS UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER SOWIE ALLE GEWÄHRLEISTUNGEN, 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 Unternehmenszusammenschluss oder eine Partnerschaft für einen bestimmten Zweck bilden. Keine der Parteien ist für die Handlungen oder Unterlassungen der anderen Partei verantwortlich, und keine der Parteien hat die Befugnis, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei für die andere Partei zu sprechen, sie zu vertreten oder sie zu verpflichten. Jede Partei hat alle geltenden Exportgesetze, -vorschriften und -bestimmungen einzuhalten und alle für ihren Teil erforderlichen behördlichen Genehmigungen, Lizenzen und Freigaben einzuholen. Zuwiderhandlungen gegen das US-amerikanische Recht, einschließlich der US-Exportgesetze, sind ausdrücklich untersagt. Dieses Dokument unterliegt bei Transaktionen mit Erfüllungsort in den Vereinigten Staaten den Gesetzen des Commonwealth of Massachusetts und bei Transaktionen mit Erfüllungsort außerhalb der Vereinigten Staaten den Gesetzen des Landes, in dem sich die ausführende Dell Technologies Niederlassung befindet, unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) gilt nicht.

Copyright © 2022 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC, Dell EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Andere Marken sind Marken der jeweiligen Eigentümer.