Servicebeschreibung

Dell EMC ProDeploy Plus for ME

Dieser Service ist Teil der ProDeploy Enterprise Suite von Dell EMC („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 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.

Inhaltsverzeichnis

Serviceübersicht 2
Angebotsstruktur 3
Projektumfang 3
30 Tage Konfigurationsunterstützung nach der Bereitstellung 5
Schulungspunkte 5
Leistungen 6
Services Änderung des Umfangs 6
Vom Service ausgeschlossene Leistungen 6
Verpflichtungen des Kunden 7
Servicezeitplan 9
Dell Technologies Services – Geschäftsbedingungen 10

Serviceübersicht

Die Services ProDeploy Plus for ME umfassen die Bereitstellung eines Dell EMC Unity-Storage-Systems. Die Services umfassen die Hardwareinstallation von HBA/NIC-Adaptern mit bis zu vier (4) Hosts für Storage-Konnektivität und bis zu vier (4) Storage-zu-SAN-verbundenen Hosts der Dell EMC ME Serie. Die Services werden mithilfe von Vor-Ort-Ressourcen (für die Hardwareinstallation) und Remoteressourcen (Konfiguration) bereitgestellt.

Der Service ProDeploy Plus for ME umfasst die Vor-Ort-Installation von Hardware. Außerdem beinhaltet dieser Service die Validierung von Betriebssystem- und Firmware-Leveln, die Registrierung von Hardwareseriennummern, SupportAssist- und CloudIQ-Funktionen sowie die Konfiguration von Netzwerk- und Systemeinstellungen.

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. Primäre Services sind auf dem Bestellformular durch „Basic Deployment“, „ProDeploy“ oder „ProDeploy Plus“ gekennzeichnet, gefolgt von <Hardware Platform Series> oder <Base> sowie <additional identifiers>, falls erforderlich. Beispiel: *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

Add-on-Services werden auf dem Bestellformular als „Add-on“ gekennzeichnet. Add-ons können mit dem Primary Service desselben Angebot-Tier 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.

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.

Projektumfang

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

	ProDeploy Plus for ME	
Im Lieferumfang enthaltene Mengen	**4xx 2 HE 4xxx 2 HE**	**4xx 5 HE 4xxx 5 HE**
HBA/NICs in SAN-verbundene Hosts	Bis zu 4	Bis zu 4
Storage-zu-SAN-verbundene Hosts	Bis zu 4	Bis zu 4

	ProDeploy Plus for ME	
Serviceaufgaben	**4xx 2 HE 4xxx 2 HE**	**4xx 5 HE 4xxx 5 HE**
Überprüfen der umgebungsbezogenen und technischen Bereitschaftsvoraussetzungen am Standort	✓	✓
Bestätigen der Eignungsprüfung und der Installationsdaten sowie Ermittlung von Abhängigkeiten hinsichtlich der vollständigen Eignung des Kundenstandorts und der zur Einhaltung des Installationsplans erforderlichen Liefertermine der Produkte	✓	✓
Durchgehen jeglicher untergeordneter Serviceoptionen mit dem Kunden und Dokumentieren der Auswahl	✓	✓

Bestätigen der Überprüfung/Genehmigung des Leistungsumfangs und des Gesamtplans durch den Kunden	✓	✓
Bereitstellen eines Ansprechpartners durch den Kunden zur Einhaltung der Zeitpläne und zur planungsgemäßen Fertigstellung der Prozesse	✓	✓
Planen eines Ausfallzeitfensters im Fall eines Offlinehardwareupgrades	✓	✓
Sicherstellen, dass der Kunde die Standortanforderungen prüft und versteht	✓	✓
Sicherstellen, dass der Kunde die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Servicebeschreibung prüft, akzeptiert und einhält	✓	✓
Überprüfen und Ermitteln der technischen Anforderungen an den Standort mit dem Kunden	✓	✓
Validieren des Racktyps, Schienentyps und des Platzbedarfs.	✓	✓
	✓	✓
Validieren der Anforderungen an die Stromversorgung	✓	✓
Validieren der Netzwerkanforderungen	✓	✓
Überprüfen, ob die Umgebung den Mindestanforderungen der Lösung an Hard- und Software entspricht	✓	✓
Erstellen eines geeigneten Design-/Implementierungsplans auf Basis der Hard- und Softwarekonfiguration des Kunden	✓	✓
Definieren/Bestätigen, dass die Konfiguration den Mindestanforderungen an Hardware und Software für die Umgebung entspricht	✓	✓
Planen jeglicher erforderlicher Soft- und/oder Firmwareupgrades, falls zutreffend	✓	✓
Definieren und Dokumentieren der Clusterkonfiguration	✓	✓
Definieren und Dokumentieren der Netzwerkeinstellungen wie IP-Adressen, Gateway, Hostnamen, SNMP, NTP und DNS, falls zutreffend	✓	✓
Überprüfen der empfohlenen Best-Practice-Richtlinien für iSCSI oder FC mit dem Kunden für alle Switche anderer Anbieter als Dell, damit der Kunde die Switche ordnungsgemäß konfigurieren kann, falls zutreffend	✓	✓
Anfordern einer Hebehilfe		✓
Auspacken und Prüfen der Hardware	✓	✓
Montieren im Rack, Anbringen und/oder Platzieren des Produkts und der Komponenten	✓	✓
Bereitstellen von projektspezifischen physischen Anweisungen sowie aktive fachkundige Hinweise für den Kunden		
Installieren der HBAs/NIC-Adapter auf bis zu 4 Hosts für Storage-Konnektivität	✓	✓
Installieren und Verlegen der Datenkabel	✓	✓
Anbringen vom Kunden bereitgestellter Etiketten auf neu installierten Kabeln	✓	✓
Einschalten der Geräte	✓	✓
Entfernen der Anhebevorrichtung		✓
Rückgabe der Anhebevorrichtung, falls zutreffend		✓
Überprüfen auf Fehleranzeigen und offensichtliche Probleme	✓	✓

Konfigurieren des Speichersystems	✓	✓
Upgrade von Firmware/SCOS nach Bedarf	✓	✓
Konfigurieren der Systemeinstellungen, falls zutreffend	✓	✓
Konfigurieren und Testen von E-Mail-Warnmeldungen, Phone Home, CloudIQ und/oder SupportAssist, falls zutreffend	✓	✓
Konfigurieren der speicherbezogenen Hardware gemäß dem Implementierungsplan	✓	✓
	✓	✓
Entsorgung des nicht mehr benötigten Verpackungsmaterials bei der Abfall- und Recyclingstelle oder einer anderen dafür vorgesehenen Stelle	✓	✓

* DT Remote Guided – DT Services-Ressource bietet Kunden Unterstützung/Anleitungen bei der Durchführung dieser Aktion.

Die folgenden in allen Services (einschließlich vom Kunden ausgewählter ergänzender Bereitstellungsservices) enthaltenen Aktivitäten beziehen sich auf das Management von Projektbeginn, -planung, -ausführung und -abschluss, einschließlich der Koordination von Ressourcen für die Bereitstellung und der Kommunikation mit Stakeholdern:

- Management der dem Projekt zugewiesenen DT Ressourcen
- Zusammenarbeit mit dem vom Kunden ernannten zentralen Ansprechpartner zur Koordinierung von Projektaufgaben und den zugewiesenen Ressourcen für die Ausführung der jeweiligen Aufgaben
- Übernahme der Funktion als alleiniger Ansprechpartner für die gesamte Projektkommunikation und Problemeskalation
- 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.
- Koordinieren des Projektabschlusses

30 Tage Konfigurationsunterstützung nach der Bereitstellung

DT Services bietet nach dem Bereitstellungsdatum bis zu 30 Tage lang und innerhalb des definierten Projektumfangs für diesen Service Remotekonfigurationsunterstützung für die erworbenen unterstützten Produkte (wie in diesem Dokument definiert) und Komponenten. Wenn Sie Fragen haben, nachdem das Bereitstellungsteam von Dell Ihren Standort bereits verlassen hat, rufen Sie beim technischen Support von Dell an, um anfängliche Unterstützung zu erhalten. Wenn eine tiefergehende Unterstützung erforderlich ist, legt der technische Support einen Termin fest, an dem Ihnen das entsprechende Team den erforderlichen Konfigurationssupport bereitstellt.

Schulungspunkte

Kunden, die Services zur Verwendung mit ausgewählten unterstützten Produkten erwerben, erhalten zusätzlich Schulungsguthaben für DT Services Education Services („Schulungsguthaben“). Überprüfen Sie Ihr Bestellformular, um zu ermitteln, ob Ihr Serviceerwerb eine SKU zu ProDeploy Plus Training Credits enthält, und um zu bestimmen, wie viele Training Credits Sie mit dem Erwerb der Services erhalten.

Schulungsguthaben bieten eine flexible Möglichkeit, Schulungskurse zu erwerben, die von Dell Technologies Education Services angeboten werden („Dell“). Schulungskurse werden in unterschiedlichen Formaten bereitgestellt: On-Demand-Schulungen, Schulungen in virtuellen Klassenzimmern und Live-Präsenzschulungen an einem für alle Kunden zugänglichen Ort oder am Kundenstandort. Eine Liste der verfügbaren Schulungskurse finden Sie unter education.dellemc.com.

Schulungsguthaben sollten in dem Land eingelöst werden, in dem sie erworben wurden, können aber auch außerhalb des Landes eingelöst werden, wobei darüber von Fall zu Fall von Dell entschieden wird. Wenn Sie Schulungsguthaben außerhalb des Erwerbslandes einlösen möchten, wenden Sie sich bitte an Dell Technologies Education Services oder Ihren Vertriebsmitarbeiter.

Sie können Schulungsguthaben für den Erwerb von Dell Technologies Education Services Schulungskursen über eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten ab dem Datum des Erwerbs Ihrer Schulungsguthaben nutzen. Alle Schulungskurse, die gegen Schulungsguthaben eingelöst werden, müssen vor Ablauf des 12-monatigen Zeitraums ab dem Datum des Erwerbs der Services im Bestellformular geplant und in Anspruch genommen werden, sofern nicht durch anwendbares Recht ein anderer Gültigkeitszeitraum zutrifft. Nach Erwerb Ihrer Training Credits erhalten Sie von Dell einen monatlichen Bilanzbericht Ihrer Training Credits. Zudem sendet Dell Ihnen 90 Tage vor Ablauf von Training Credits eine Benachrichtigung. Bei Fragen zum Ablauf Ihrer Schulungsguthaben wenden Sie sich an Dell oder Ihren Vertriebsmitarbeiter. Die Verpflichtung von Dell, Ihnen im Austausch für die Schulungsguthaben Schulungen der Dell Technologies Education Services anzubieten, gilt nach Ablauf des 12-monatigen Zeitraums, der mit dem Erwerb der Schulungsguthaben beginnt, als erfüllt, selbst wenn Sie die Schulungsguthaben nicht für den Erwerb einer Dell Education Services-Schulung nutzen. Wenn die Schulungsguthaben ablaufen, erhalten Sie keine Rückerstattung des Kaufbetrags für die Schulungsguthaben.

Ihr Erwerb von Schulungsguthaben kann für Schulungen verwendet werden, die von Dell Technologies Education Services zur Verfügung gestellt werden, und in einigen begrenzten Fällen für bestimmte Drittanbieterschulungen. Wenden Sie sich an Education Services oder Ihren Vertriebsmitarbeiter, um weitere Informationen über die Qualifizierung von Schulungsangeboten von Drittanbietern zu erhalten.

Leistungen

DT Services stellt dem Kunden neben den Services Folgendes bereit:

- Bereitstellungsplan
- Überprüfung der Bereitstellung

Services Änderung des Umfangs

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.

Vom Service ausgeschlossene Leistungen

DT Services sind nur für die Durchführung der in diesem Dokument ausdrücklich angegebenen und mit einem Häkchen (✓) markierten Services, die Sie erworben haben, verantwortlich. Darüber hinausgehende Services, Aufgaben und Aktivitäten gehören nicht zum Serviceumfang.

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 dieses Services 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 Rechenzentrumsumgebung des Kunden, wie z. B. die Installation/Deinstallation, Konfiguration/Neukonfiguration, Verbindung, Troubleshooting usw.
- Kundenspezifische Scripting und Codeerstellung sowie Leistungsoptimierung.
- Installation, Konfiguration oder Migration von Anwendungen, Webtechnologien, Datenbanken, virtualisierten Netzwerken oder anderer Software, außer wenn dies explizit im obigen Projektumfang beschrieben ist.
- Migrationen oder Verlagerungen von physischen zu virtuellen oder virtuellen zu virtuellen Compute-Systemen, die nicht explizit im obigen Projektumfang beschrieben sind.
- Daten- oder Anwendungsmigrationen zu/von nicht unterstützten Produkten, Remoterechenzentren zu Produkten anderer Hersteller als Dell Technologies.
- Physische Installation von Rechnerkomponenten wie Speicherkarten, internen Storage-Geräten, Erweiterungskarten in Produkten anderer Hersteller als Dell Technologies.
- Installation oder Konfiguration 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.

Diese Servicebeschreibung räumt dem Kunden keine Gewährleistungen zusätzlich zu den Gewährleistungen gemäß der Servicevereinbarung oder der Vereinbarung, soweit zutreffend, ein.

Verpflichtungen 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) 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), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

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.support.dell.com für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service berechtigt sind.

Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Services. 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 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 NACHLÄSSIGKEIT VON DELL ODER EINEM 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 angefordert hat.

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

Gewährleistung von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gewährleistung einiger Hersteller kann 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 Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Gewährleistungen haben können.

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

- Bereitstellung der vorhandenen NAS-Umgebung (Network Attached Storage)
- Bereitstellung einer vorhandenen VMware-Umgebung für die Implementierung
- Identifikation vorhandener Dateisysteme (Shares und Exporte) für die Archivierung und Migration zu einer Cloud Tiering Appliance- oder Cloud Tiering Appliance/VE-Umgebung
- Identifikation der Dateiinhalte für die Cloud Tiering Appliance- oder Cloud Tiering Appliance/VE-Archivierung und/oder -Migration
- Definition des Dateisystempfads zur Erstellung der Cloud Tiering Appliance-Policy

- Bereitstellung einer Testumgebung, um gemäß Testplan die Reaktionen sowohl auf geplante als auch auf ungeplante Ereignisse zu testen
- Bereitstellen mindestens eines technischen Ansprechpartners, der für die Systemadministration verantwortlich ist und über die erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf das System und auf Informationen verfügt.
- Bereitstellung geeigneter Zeitfenster für Systemwartungsaufgaben, damit die Geräte von Dell EMC Mitarbeitern vorbereitet werden können
- Sicherstellen, dass alle Anforderungen an Umgebung, Technik und Betrieb vor Beginn der Services erfüllt sind
- Herstellung des Kontakts zu den Experten des Kunden und Bereitstellung des erforderlichen Zugangs zum Kundensystem und zu den Netzwerken (einschließlich des uneingeschränkten Zugriffs auf Remotesysteme und -netzwerke) für Dell EMC Mitarbeiter zur Durchführung der Services während der normalen Geschäftszeiten von Dell EMC (oder zu den vereinbarten Zeiten)
- Unterstützung durch Teams des technischen Supports für alle Anbieter und Drittanbieter, sofern erforderlich
- Übernahme der vollen Verantwortung für Probleme mit Netzwerkverbindungen, Performance und Konfiguration
- Überprüfung der adäquaten Vorbereitung der Gerätestandorte vor Beginn der Services

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 Dell Technologies 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	9:00 Uhr bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 8.00 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 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, im Auftrag genannten Dell Technologies Vertriebseinheit („Dell Technologies“) getroffen. Sie regelt die Geschäftsbedingungen und andere Fragen im Zusammenhang mit den Services, mit deren Bereitstellung der Kunde Dell Technologies unter dieser Vereinbarung beauftragt.

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

Im Zusammenhang mit diesem Dokument gelten die folgenden Geschäftsbedingungen:

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 Vorbehaltene Schutzrechte. 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 Arbeitsergebnissen oder Serviceleistungen ähnlich sind, oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen von Dell Technologies gegenüber dem Kunden, der Verwendung der Arbeitsergebnisse oder Durchführung eines ähnlichen 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. Ist der Kunde zur Einbehaltung von Steuern verpflichtet, leitet er jegliche Einbehaltungsbelege über tax@dell.com an Dell Technologies weiter.

1.5 Gewährleistung, Gewährleistungsausschluss. 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 EINZIGE GEWÄHRLEISTUNG DURCH DELL TECHNOLOGIES UND DER EINZIGE UND EXKLUSIVE HAFTUNGSANSPRUCH 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 DELL TECHNOLOGIES FÜR DIE IM RAHMEN DIESES DOKUMENTS AUSGEFÜHRTEN SERVICES NICHT ÜBERSCHREITET. AUSGENOMMEN VON ANSPRÜCHEN AUS DER VERLETZUNG DER RECHTE DES GEISTIGEN EIGENTUMS VON DELL TECHNOLOGIES HAFTET KEINE DER PARTEIEN GEGENÜBER DER ANDEREN BEI**

BESONDEREN SCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN, EXEMPLARISCHEN SCHÄDEN, NEBENSCHÄDEN ODER MITTELBAREN SCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF ENTGANGENEN GEWINN, EINKOMMENSVERLUSTE, DATENVERLUSTE UND/ODER NUTZUNGSAUSFÄLLE), SELBST WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

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 © 2020 Dell Technologies Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC, Dell EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.