

# Servicebeschreibung

---

## Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy und ProDeploy Plus)

### Einleitung

Dieses Dokument und die Anhänge (die „Servicebeschreibung“) beschreiben die Servicemerkmale für Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client und ProDeploy Plus for Client (jeweils als „Service“ und zusammenfassend als „Services“ bezeichnet). Zusammen ergeben die Services die Dell ProDeploy Client Suite („ProDeploy Suite“).

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

### Umfang Ihrer Servicevereinbarung

Jede Servicestufe der ProDeploy Suite verfügt in dieser Servicebeschreibung außerdem über einen entsprechenden Anhang, in dem genauer auf die Merkmale des jeweiligen Service eingegangen wird. Beachten Sie, dass alle Servicemerkmale von Basic Deployment auch (wie unten definiert) den Kunden zur Verfügung stehen, die ProDeploy erwerben, und dass alle Servicemerkmale von Basic Deployment und ProDeploy den Kunden zur Verfügung stehen, die ProDeploy Plus erwerben. Die Servicemerkmale umfassen:

- **Basic Deployment Service:** Konfiguration von BIOS-Einstellungen, Anbringung von Bestands-Tags auf unterstützten Produkte (wie unten definiert), Anbringung von Versandkartonetiketten („Ship Box Label“) und Bestandsberichte („Asset Reporting“) (wie in Anhang A dieser Servicebeschreibung genauer beschrieben);
- **ProDeploy Service:** Imaging, Remote- oder Vor-Ort-Installation, Dell Provisioning, Entwicklung eines Implementierungsplans durch einen Dell Bereitstellungstechniker bzw. eine Dell Bereitstellungstechnikerin und Produktdokumentation mit Produkteinführung sowie Aufgabenanleitung „Wissenstransfer“ (wie in Anhang B dieser Servicebeschreibung genauer beschrieben);
- **ProDeploy Plus Service:** Connected Configuration, Datenmigration, Zusammenarbeit mit Technology Service Manager (TSM) über ProSupport Plus, 30 Tage Unterstützung nach der Bereitstellung sowie Schulungspunkte (wie in Anhang C dieser Schulungsbeschreibung genauer beschrieben);
- **Alle Services** beinhalten außerdem eine zentrale Anlaufstelle für das Projektmanagement zur Remotebereitstellung („Project Manager“) sowie Zugriff auf das TechDirect-Portal.



## Aktivitäten vor der Bereitstellung

Dell und der Kunde müssen alle notwendigen Aktivitäten durchführen, die in dieser Servicebeschreibung als Pflichten des Kunden im Zusammenhang mit dem Service aufgeführt sind und die durchgeführt werden können, bevor die Bereitstellung des Service bzw. der Services beginnt. Durch diese Aktivitäten werden die Annahmen, Anforderungen, Verfahren und Aufgaben bestätigt, die in der Servicebeschreibung dargelegt sind. Im Falle von sich als falsch herausstellenden Annahmen, Anforderungen, Verfahren oder Aufgaben kann der Preis und/oder Umfang des Service bzw. der Services anhand des Änderungskontrollverfahrens an die tatsächliche Betriebsumgebung angepasst werden.

Kunden, die Basic Deployment mit festen Optionen erwerben, müssen keine zusätzlichen Aktivitäten vor der Bereitstellung durchführen. Die zugehörigen Konfigurationsdetails werden im Voraus auf der Grundlage der zum Zeitpunkt des Kaufs ausgewählten „Basic Deployment“-Version ermittelt.

## Zugriff auf das TechDirect-Portal

Kunden, die ProDeploy Client Suite auf einer beliebigen Servicestufe erwerben, erhalten Zugriff auf das TechDirect-Portal.

Über das Portal können Kunden auf Grundlage des gekauften Service viele Aufgaben rund um die Bereitstellung durchführen, so u. a.:

- Angabe von Konfigurationsdetails wie BIOS-Einstellungen und Bestands-Tags;
- Zurverfügungstellung von Bereitstellungsadressen und Überprüfung der vor Ort geltenden Arbeitsanweisungen;
- Erstellung wiederverwendbarer Profile, die sowohl die Konfigurationseinstellungen als auch die Vor-Ort-Installationsdetails enthalten; und
- Hoch- und Herunterladen wichtiger Tools und Dokumente.

TechDirect verwaltet die detaillierten technischen Daten zu allen ProDeploy-Bereitstellungen und im TechDirect-Portal können Kunden alle Bereitstellungsdaten im Zusammenhang mit dem/den vom Kunden erworbenen Service/s überprüfen, bestätigen und genehmigen. Die Verwendung des TechDirect-Portals durch den Kunden erfordert die Zustimmung des Kunden zu den Bestimmungen des TechDirect-Portals, die mit der Einreichung von Materialien durch den Kunden zu dem/den vom Kunden erworbenen und verwendeten Service/s einhergehen, darunter u. a. die Verpflichtung des Kunden zur Überprüfung, Anerkennung und Genehmigung der technischen Daten zu den unterstützten Produkten, die im TechDirect-Portal aufgerufen werden können sowie der Bestimmungen im Hinblick auf Haftungsausschlüsse durch Dell und/oder die Annahme der kundenseitigen Haftung für alle Aspekte der Verwendung des TechDirect-Portals, die der Kunde gemäß den dem Kunden im TechDirect-Portal vorgelegten Bestimmungen akzeptiert.

## Pflichten des Kunden

Der Programmmanager bzw. die Programmmanagerin des Kunden arbeitet mit dem Programmmanager bzw. der Programmmanagerin von Dell sowie bestimmten VertreterInnen zusammen, um bei den Aktivitäten vor und während der Durchführung des entsprechenden Service bzw. der entsprechenden Services Unterstützung zu leisten. Diese Verantwortlichkeiten umfassen unter anderem:

- Bereitstellung der Anforderungen und technischen Daten, die für die Durchführung des Service bzw. der Services binnen 10 Werktagen ab der Bestellaufgabe erforderlich sind;
- Ernennung eines Koordinators für jeden Kundenstandort, an dem eine Vor-Ort-Bereitstellung des Service bzw. der Services stattfinden soll;
- Sicherstellen, dass alle erforderlichen Kundenressourcen für die Dauer des Programms verfügbar sind, einschließlich der technischen Kontakte;
- Koordinierung der Bereitstellung aller für den Service/die Services notwendigen Ressourcen;
- Aufrechterhaltung der Kommunikation zur Verhinderung von Terminschwierigkeiten;



- Ermöglichung des Zugangs von Dell zu Kundeneinrichtungen und -systemen, einschließlich Remotezugriff, soweit dieser für die Erbringung der Services benötigt wird und
- ggf. Bereitstellung der Dokumentation zur Abnahme der Spezifikationen und der Materialien zur Standortabnahme nach der Beendigung des entsprechenden Vor-Ort-Service bzw. der entsprechenden Vor-Ort-Services.

**Befugnis zum Gewähren von Zugang.** Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service bzw. dieser Services die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieses Service bzw. dieser Services beauftragt.

**Kooperation mit Remote- und Vor-Ort-TechnikerInnen.** Der Kunde und gegebenenfalls seine EndnutzerInnen muss bzw. müssen mit den Dell TechnikerInnen zur Remote- oder Vor-Ort-Bereitstellung kooperieren und deren Anweisungen befolgen.

**Pflichten vor Ort.** Wenn ein Service/mehrere 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 den 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.

**Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten.** Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde muss als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verlust von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder persönliche Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC-Karten zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker bzw. eine Vor-Ort-Technikerin 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 nach der Durchführung des Service bzw. der Services nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Kunden, die ProDeploy Plus erwerben und Datenmigrationsservices verwenden, sollten alle Kundendaten sichern bzw. jedwede sonstigen geeigneten Maßnahmen ergreifen, um das Risiko für einen Datenverlust zu vermeiden. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, den der Telefontechniker bzw. die Telefontechnikerin angefordert hat.

**Gewährleistung von Drittanbietern.** Bei der Ausführung dieses Service bzw. dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller werden möglicherweise ungültig, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung des Service bzw. der Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher



Gewährleistungen hat bzw., sollten sie Auswirkungen haben, die Folgen für den Kunden tragbar sind. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen Dritter oder für die Auswirkungen, die der Service/die Services auf diese Gewährleistungen haben können. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR GEWÄHRLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN ODER FÜR DIE AUSWIRKUNGEN, DIE DER SERVICE/DIE SERVICES VON DELL AUF DIESE GEWÄHRLEISTUNGEN HABEN KÖNNEN.**

**Kundenpartner:** Der Kunde kann sich Dritter bedienen (z. B. Vertragspartner, Vertreter, Systemintegratoren und/oder Vertriebspartner), um den Kunden zu repräsentieren oder um in einem Maß mit Dell zusammenzuarbeiten, das für die Erbringung des Service bzw. der Services für den Kunden erforderlich ist („Kundenpartner“). Der Kunde ist für alle Handlungen oder Auslassungen seiner Kundenpartner alleinig verantwortlich. Der Kunde stimmt des Weiteren zu, Dell auf Verlangen vor allen Schäden, Kosten und Ausgaben (einschließlich Rechts-, Gerichts- oder Vergleichskosten) zu schützen, freizustellen und schadlos zu halten, die aufgrund oder in Verbindung mit Handlungen oder Auslassungen des Kundenpartners in dessen Funktion als Repräsentant des Kunden, ungeachtet der Form der Handlung, entstehen.

**Produkte von Drittanbietern:** „Produkte von Drittanbietern“ bezieht sich auf jegliche Hardware, Teile, Software oder andere materielle oder immaterielle Güter (entweder vom Kunden für Dell bereitgestellt oder auf Anweisung von Dell durch den Kunden beschafft), die von Dell in Verbindung mit dem Service/den Services verwendet (werden). Der Kunde sichert Dell zu, dass er alle erforderlichen Lizenzen, Zustimmungen, Zertifizierungen oder Genehmigungen eingeholt hat, um Dell und Dell Partnern (gemäß Beschreibung einschließlich entsprechender Dell VertragsnehmerInnen und MitarbeiterInnen) das Recht und die Lizenz zu erteilen, auf Produkte von Drittanbietern zuzugreifen, sie zu kopieren, zu verteilen, zu verwenden und/oder zu modifizieren (einschließlich der Erstellung von Derivatprodukten) und/oder zu installieren, ohne dass dadurch Eigentums- oder Lizenzrechte (einschließlich Patent- und Urheberrechte) der Anbieter oder Besitzer dieser Produkte von Drittanbietern verletzt werden. Der Kunde erklärt sich einverstanden, die Verantwortung für jedwede Softwarelizenzanforderungen zu übernehmen. Der Dell Techniker bzw. die Dell Technikerin des Kunden „akzeptiert“ im Namen des Kunden jedwede elektronischen Vereinbarungen, die Teil des Installationsprozesses sind, sofern nicht vom Kunden anderweitig in Schriftform angewiesen. **SOFERN NICHT ANDERWEITIG SCHRIFTLICH ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DELL VEREINBART, SCHLIESST DELL HIERMIT JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN IN VERBINDUNG MIT PRODUKTEN VON DRITTANBIETERN AUS.** Produkte von Drittanbietern unterliegen ausschließlich den zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden vereinbarten Bedingungen. **DELL SCHLIESST HIERMIT JEGLICHE HAFTUNG FÜR AUSWIRKUNGEN DES/DER SERVICES AUF DIE GEWÄHRLEISTUNG FÜR PRODUKTE VON DRITTANBIETERN AUS.** In dem nach geltendem Recht maximal zulässigen Umfang übernimmt Dell keinerlei Haftung für Produkte von Drittanbietern, und bei Schäden oder Haftungsansprüchen hinsichtlich der Bereitstellung derartiger Produkte von Drittanbietern wendet sich der Kunde ausschließlich an den Drittanbieter.

**Keine persönlichen Daten oder personenbezogenen Informationen.** Alle an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Images, Anwendungen, Daten und Dokumentationen, dürfen keine personenbezogenen oder sonstigen persönlichen Daten beinhalten. Sofern in den geltenden lokalen Gesetzen nicht anders angegeben, sind unter „Personenbezogene Daten“ Informationen oder Daten zu verstehen, die für sich allein oder zusammen mit anderen Informationen zur Identifizierung einer natürlichen Person beitragen, oder Daten, die als persönlich erachtet werden, oder Daten, die Datenschutzgesetzen/-vorschriften unterliegen. Der Kunde versichert, dass alle in Verbindung mit der Bereitstellung dieses Service bzw. dieser Services an Dell übermittelte Produkte von Drittanbietern keine personenbezogenen Daten beinhalten. Um weitere Unterstützung zu erhalten, kontaktieren Sie bitte Ihren Dell Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihre Dell Vertriebsmitarbeiterin. **ÜBERMITTELN SIE DELL KEINE PRODUKTE VON DRITTANBIETERN MIT PERSONENBEZOGENEN DATEN.**

**Export:** Der Kunde erklärt und versichert, dass die in Verbindung mit einem beliebigen Imaging Service (wie unten definiert) an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, insbesondere in einem übermittelten Image enthaltene Software, keine gesperrten Technologien (z. B. Verschlüsselung) enthalten. Weiter sichert der Kunde zu, dass, falls gesperrte Technologien enthalten sind, diese Produkte von Drittanbietern



von Dell ohne Exportlizenz in ein anderes Land (für das keine Ausfuhrsperrung gemäß den maßgeblichen Exportgesetzen besteht) exportiert werden dürfen. Dell ist nicht dafür verantwortlich, die Korrektheit von Zusicherungen hinsichtlich des Vorhandenseins von Exportlizenzen bzw. der Berechtigung des Kunden zum Export der Produkte von Drittanbietern ohne Lizenz zu prüfen. Die Exportdokumente des Kunden müssen sich nach geltenden regionalen und lokalen Gesetzen, Vorschriften und Anforderungen richten (z. B. physische Unterschrift im Gegensatz zu elektronischer Unterschrift). Zusätzlich zu den Gewährleistungen oben kann eine separat unterzeichnete Exportzertifizierung für alle Imaging Services erforderlich sein (die „Image Export Compliance-Zertifizierung“). In ausgewählten Ländern sind ggf. Exportzertifizierungen in Verbindung mit einem oder mehreren anderen Services (z. B. Konfiguration von Bestands-Tags, Hardwarekonfiguration oder Softwarekonfiguration) erforderlich. Erforderliche Exportzertifizierungen müssen ausgefüllt, unterschrieben und an Dell zurückgesendet werden, bevor der jeweilige Service/die jeweiligen Services von Dell implementiert werden können. Falls Dell eine Exportlizenz für Produkte von Drittanbietern einholen muss, um den Service/die Services zu erbringen, willigt der Kunde hiermit ein, Dell kostenfrei alle notwendige Unterstützung bereitzustellen, die für den Erhalt einer solchen Exportlizenz erforderlich ist.

**Kundenentschädigung:** Der Kunde versichert, Dell auf Verlangen vor jeglichen Ansprüchen oder Handlungen Dritter zu schützen, freizustellen und schadlos zu halten, die (a) aufgrund der Nichteinholung der entsprechenden Lizenzen, Rechte an geistigem Eigentum oder anderen Genehmigung und Zertifizierung durch den Kunden für sowohl Produkte von Drittanbietern als auch Software oder Materialien, die auf Anweisung von Dell als Teil des Service bzw. der Services durch den Kunden zu installieren oder zu integrieren sind, entstehen oder die sich (b) aufgrund einer ungenauen Darstellung hinsichtlich der Existenz einer Exportlizenz oder durch Anschuldigungen gegen Dell aufgrund der Verletzung oder angeblichen Verletzung anwendbarer Exportgesetze, -richtlinien und -anweisungen durch den Kunden ergeben.

**Technische Daten und Haftungsausschluss:** Es ist die Aufgabe des Kunden, die technischen Kundenspezifikationen für den Service/die Services zu definieren und Dell ggf. die entsprechende Dokumentation zu diesen technischen Daten zukommen zu lassen. Der Kunde bestätigt, dass der Service/die Services der Wahl des Kunden entsprechen. Dell hat das Recht, sich auf die vom Kunden bereitgestellten technischen Daten zu berufen. Dell ist nicht verantwortlich für Haftungsansprüche oder Schäden aufgrund der Bereitstellung des Service bzw. der Services in Übereinstimmung mit den technischen Daten. Wenn Dell zu der vertretbaren Meinung gelangt, dass der vorgeschlagene Service/die vorgeschlagenen Services technisch nicht ausführbar sind, behält sich Dell das Recht vor, die Bereitstellung des Service bzw. der Services abzubrechen. Dell versichert nicht, dass durch den Service/die Services alle Anforderungen des Kunden erfüllt werden, da Dell von Produkten von Drittanbietern und der Unterstützung durch den Kunden oder durch Dritte abhängig ist.

Dem Kunden wird dringend geraten, eine Anmeldung über den Dell Online First Article (OFA) Service (regionale Verfügbarkeit für OFA variiert) zur Überprüfung und Genehmigung des Systems basierend auf dem gekauften Service/den gekauften Services vorzunehmen. Der Kunde stimmt bei der Verwendung des Online First Article Service einem Konfigurationsprüfprozess zu, der 2 Arbeitstage dauert. Der Kunde verfügt zu diesem Zweck über eine sichere Kundenanmeldung, die am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden abläuft. Stellen Sie sicher, dass Sie Dell darüber informieren, dass Sie zur Genehmigung Ihrer Konfiguration den Dell Online First Article Service nutzen möchten.

Nach abgeschlossener OFA-Überprüfung oder wenn eine OFA-Überprüfung nicht durchgeführt werden kann, wird dem Kunden geraten, eine Beispielprüfeinheit zu bestellen, um die Konfiguration zu bestätigen („Physical First Article“) und den Physical First Article zu verwenden, um die beabsichtigte und vom Kunden geforderte Funktionsweise des Service bzw. der Services zu bestätigen. Wenn der Kunde keinen Physical First Article bestellt, werden alle nicht übereinstimmenden Anwendungsversionen, Konflikte im Gerätemanager oder andere Leistungsprobleme bei Ihren Services sehr wahrscheinlich auf alle unterstützten Geräte repliziert, die Dell an Sie versendet hat. Die Fortsetzung der Bereitstellung der Services und/oder der Bearbeitung Ihrer Volumenbestellungen gemäß den Bedingungen dieser Servicebeschreibung, eines relevanten Rahmenvertrags oder einer relevanten Dell Bestellung enthebt Dell von jeglicher Haftung oder Verantwortlichkeit für Probleme, die hätten vermieden werden können, wenn Sie Ihre Services bestellt und über einen Physical First Article validiert hätten.



**Änderungskontrolle:** Zusätzliche Arbeiten, die nicht in einem Service(s)-Projekt oder dessen entsprechendem technischen Datendokument spezifiziert sind, die sich durch (i) eine angeforderte Umfangsänderung des Service(s)-Projekts, (ii) eine Handlung oder Auslassung des Kunden, (iii) eine Änderung des Gesetzes und/oder anwendbarer Bestimmungen, (iv) zusätzlichen Zeitaufwand für oder die Neuterminierung der Ressourcen vor Ort oder (v) höhere Gewalt ergeben, werden von Dell berücksichtigt und Dell erläutert jegliche Änderungen am Zeitrahmen und an den Kosten aufgrund der angeforderten Änderungen. Stimmt der Kunde dem erweiterten Zeitrahmen und/oder den zusätzlichen Kosten zu, stimmt er diesen Änderungen schriftlich zu, indem er Dell vor Beginn oder (wenn bereits begonnen) der Fortsetzung der Bereitstellung der zusätzlichen Services eine schriftliche Zustimmung vorlegt. Der Kunde arbeitet mit seinem Vertriebsmitarbeiter bzw. seiner Vertriebsmitarbeiterin zusammen, um etwaig vereinbarte zusätzliche Kosten zu bezahlen.

## 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 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 EMC Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell EMC Services direkt von Dell kaufen	Kunden, die Dell EMC Services über einen autorisierten Reseller kaufen
USA	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> oder <a href="http://www.dell.com/serviceDescriptions/global">www.dell.com/serviceDescriptions/global</a> .*	Lokale länderspezifische Website <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> oder <a href="http://www.dell.com/serviceDescriptions/global">www.dell.com/serviceDescriptions/global</a> .*
Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> oder <a href="http://www.dell.com/serviceDescriptions/global">www.dell.com/serviceDescriptions/global</a> .*	Die Servicebeschreibung und andere Dell Service-Dokumente, die Sie von Ihrem Verkäufer bzw. Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer bzw. Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Service-Dokumenten 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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)	Lokale länderspezifische Website <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> oder <a href="http://www.dell.com/serviceDescriptions/global">www.dell.com/serviceDescriptions/global</a> .*  Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>	Die Servicebeschreibung und andere Dell Service-Dokumente, die Sie von Ihrem Verkäufer bzw. Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer bzw. Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Service-Dokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den



	<p>Deutschland:  <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Vereinigtes Königreich:  <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.</p>
--	--	---

\* Kunden können einfach über [www.dell.com](http://www.dell.com) auf ihre lokale [www.dell.com](http://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](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

**Datenschutz:** Dell Technologies Services behandelt alle personenbezogenen Daten, die unter dieser Servicebeschreibung gesammelt werden, in Übereinstimmung mit den Dell Technologies Datenschutzhinweisen der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

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 Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. 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. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

## Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen für bereitstellungs- und installationsbezogene Produkte

### 1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist, wie auf Ihrem Bestellformular angegeben, für ausgewählte, unterstützte Produkte verfügbar, u. a. für Dell Precision™-, OptiPlex™-, Dell XPS™-Laptops und Dell Latitude™-Systeme („unterstützte Produkte“). Eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken als Dell verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihrer Vertriebsmitarbeiterin.

Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer gekennzeichnet (das „Service-Tag“). Eine Servicevereinbarung muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

### 2. Wichtige Zusatzinformationen

- A. Zahlung für zusammen mit Installations- und Bereitstellungsservices erworbene Hardware. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Installations- und Bereitstellungsservices gebunden.



- B. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Vereinbarung. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.
- C. 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. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit dem hier vorliegenden Vertrag geleistet. Zusätzliche Gebühren werden anhand des Änderungskontrollverfahrens ermittelt.
- D. Übertragung von Services: Dell kann qualifizierte Drittanbieter von Services mit diesem Service und/oder dieser Vereinbarung beauftragen.
- E. Kündigung durch Dell. Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:
  - a. Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
  - b. Der Kunde ist nicht in der Lage, eine konsistente Standortbereitschaft zu gewährleisten und/oder die von Dell verlangten angemessenen Details für die Planung der EndnutzerInnen zu liefern.
  - c. Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem Supportmitarbeiter bzw. der Supportmitarbeiterin oder dem Vor-Ort-Techniker bzw. der Vor-Ort-Technikerin.
  - d. Der Kunde verstößt gegen die Bestimmungen dieses Vertrags.

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 Versendens der Kündigung durch Dell an den Kunden und dem Vereinbarungsende 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.

- F. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Verfügbarkeit und -Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihrer Vertriebsmitarbeiterin. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, darunter der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen; dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material. Der Online First Article Service ist nicht in allen geografischen Regionen verfügbar. Asset Tagging und Asset Reporting sind für ausgewählte Peripheriegeräte (z. B. Monitore, Drucker, Racks) in Nord-, Mittel- und Südamerika, Europa, dem Nahen Osten und Afrika verfügbar.



- G. Dell Partner: Dell kann zur Erbringung des Service bzw. der Services Partnerunternehmen und Vertragsnehmer einsetzen. Der Service/die Services können außerhalb des Landes erbracht werden, in dem der Kunde und/oder Dell ansässig bzw. tätig sind. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem der Service/die Services bereitgestellt werden, sowie die Partei, die den Service/die Services bereitstellt, jederzeit zu ändern; es liegt jedoch weiterhin in der Verantwortung von Dell, den Service/die Services bereitzustellen.
- H. Übertragung des Service: Der Kunde darf den Configuration Service oder durch diese Servicebeschreibung erworbene Rechte nicht auf Dritte übertragen.
- I. Der Service verliert sechs Monate nach Erwerb seine Gültigkeit. SOWEIT NICHT DURCH EIN ANWENDBARES GESETZ ABWEICHEND GEREGLT UND FÜR KUNDEN DIE SCHULUNGSPUNKTE MIT PROSUPPORT PLUS ERWERBEN (SIEHE UNTEN), KÖNNEN SIE DIESEN SERVICE WÄHREND DES SECHSMONATIGEN ZEITRAUMS AB KAUFdatum EINMAL IN ANSPRUCH NEHMEN („ABLAUFdatum“). 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.

Falls unten keine Servicebeschreibung oder Angebotsspezifikation angezeigt wurde, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen Dell Services Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihre lokale Dell Services Vertriebsmitarbeiterin, um die Verfügbarkeit dieses Service in Ihrem Land zu bestätigen.



# Anhang A

## Basic Deployment Service

### Ship Box Label

#### Serviceübersicht

Der Service für Versandkartonetiketten („Ship Box Label“) bietet dem Kunden die Möglichkeit, auf dem Versandkarton ein gedrucktes Etikett mit kundenspezifischen Daten anzubringen. Mit diesem Service kann der Kunde ein Versandkartonetikett anpassen, das seine spezifischen Anforderungen am besten erfüllt.

Die Auswahl der anpassbaren Aspekte des Versandkartonetiketts kann sich ändern, jedoch zählen hierzu derzeit das Hinzufügen von kundenspezifischen Inhalten wie etwa Details zum System oder Kundenauftrag, die i. d. R. über Dell Informationssysteme abrufbar sind (d. h. Festplattenkapazität, Arbeitsspeicher, Prozessor, Modellnummer, Auftragsnummer des Kunden, Lieferdatum, Bestandsnummer oder Service Tag).

#### Serviceverfahren

Der Ablauf beim Custom Ship Box Label Service gestaltet sich wie folgt:

- Der Kunde wählt eine feste Option aus, die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung ein vordefiniertes Versandkartonetikett enthält, oder
- Der Kunde wählt verfügbare Feld- und Layoutoptionen über TechDirect aus oder arbeitet mit einem Engagement Manager zusammen, um die technischen Kundenanforderungen im technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde überprüft die Richtigkeit und verifiziert die Anforderungen, indem er sie in TechDirect bestätigt.

#### Pflichten des Kunden

Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Mitteilung aller für das maßgeschneiderte Versandkistenetikett bestimmten Informationen
- Genehmigung aller Designs vor ihrer Weitergabe an die Produktion

#### Serviceanforderungen

- Erzeugen, Drucken und/oder Anbringen von Etikett.
- Anbringen des Etiketts auf der Außenseite des Versandkartons gemäß Dell Vorgaben (System, Peripheriegeräte etc.). U. U. erfolgt die Etikettenbeschriftung in verschiedenen Sprachen, sodass der Einsatz eines internationalen Zeichensatzes erforderlich ist.
- Alle Versandkistenetiketten werden bei jeder Verpackung an derselben Stelle angebracht, unabhängig von der Größe der Verpackung. Konkret wird das Etikett auf der größten Seitenfläche oben angebracht. Dies gilt weltweit, sofern dies nicht im Widerspruch zu länderspezifischen oder regionalen Vorschriften steht.

#### Nicht in den Ship Box Label Services enthalten

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.



## Bestands-Tagging

Am Computer wird ein Etikett angebracht, auf dem Informationen über den Computer wie Service-Tag, Modellnummer usw. aufgedruckt sind. Kunden, die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung eine feste Option auswählen, erhalten ein von Dell vordefiniertes Bestands-Tag. Die folgenden Bestands-Tags sind für alle anderen Kunden verfügbar:

- Support auf Systemebene
- MAC-Adresse
- Systemdetails mit MAC-Adresse
- Bestelldaten
- Konfigurierbare Tag-Nummer – Tag-Nummer mit begrenzter Größe und begrenzten Eingabefeldoptionen, die vom Kunden angegeben werden kann.
- Es sind ggf. zusätzliche, vorkonfigurierte Tag-Nummern verfügbar. Ihr Engagement Manager kann Ihnen weitere Informationen zur Verfügbarkeit bereitstellen.

## BIOS-Einstellungen

### BIOS-Anpassung

Die BIOS-Anpassung bietet Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, Standard-/Ausgabeeinstellungen von Dell („BIOS“) von neuen unterstützten Produkten während der Fertigung anzupassen. Kunden, die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung eine feste Option auswählen, erhalten möglicherweise von Dell vordefinierte BIOS-Einstellungen. Für andere Kunden gelten die folgenden Verfahren, Verantwortlichkeiten, Anforderungen und Einschränkungen.

### Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für jede Bereitstellung mit BIOS-Anpassung sieht wie folgt aus:

- Der Kunde wählt die verfügbaren BIOS-Einstellungen über TechDirect aus oder arbeitet mit einem Engagement Manager zusammen, um die technischen Kundenanforderungen im technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde überprüft die Richtigkeit und verifiziert die Anforderungen, indem er sie in TechDirect bestätigt.
- Dell entwickelt Skripte für die werkseitige Einstellung der BIOS-Anpassungen.
- Der BIOS-Anpassungsprozess wird während der Fertigung getestet.

### Pflichten des Kunden

- Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die gewünschten BIOS-Anpassungen gemäß den Anforderungen des Kunden auf dem unterstützten Produkt arbeiten. **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN IN BEZUG AUF DIE BENUTZERSPEZIFISCHEN BIOS-EINSTELLUNGEN.**
- Bereitstellung jeglicher vertretbarer Unterstützung für Dell bei der Einholung der für die Ausführung des Service erforderlichen Exportlizenz.

### Serviceanforderungen

- Nicht alle BIOS-Anpassungseinstellungen sind für alle unterstützten Produkte verfügbar. Wenden Sie sich für einzelne Einstellungsmöglichkeiten für verschiedene Systemtypen an Ihren Engagement Manager oder einen Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin des Dell Vertriebs. Die verfügbaren, nach Systemtyp angeordneten BIOS-Einstellungen können im TechDirect Self-Service-Portal aufgerufen werden.



## Nicht in den Services für BIOS-Einstellungen inbegriffen:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Softwareanwendungen von Drittanbietern
- Physische Installation von Hardware oder Software, die nicht mit diesem BIOS Customization Service in Verbindung stehen
- Erstellung von benutzerspezifischen BIOS-Einstellungen außerhalb der standardmäßigen BIOS-Einstellungen von Dell
- Troubleshooting und technischer Support für Kunden-Image mit benutzerdefinierten BIOS-Einstellungen
- Testen der kundenspezifischen Anwendung oder Hardware hinsichtlich der Kompatibilität mit dem Image des Kunden und den benutzerdefinierten BIOS-Einstellungen
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.

## Asset Reporting

Der Standard Asset Report Service generiert einen vordefinierten Bericht mit ausführlichen Informationen zum System und zur Bestellung.

Dieser Bericht wird dem Kunden an jedem Tag, an dem Systeme versandt werden, im Microsoft Excel-Format (.xls) bereitgestellt.

Die Berichte werden per E-Mail bereitgestellt oder können vom TechDirect-Portal heruntergeladen werden.

Die Felder im Bestandsbericht enthalten folgende Informationen: Kundenkontonummer, Bestands-Tag (falls verfügbar), Gehäusebeschreibung, Gehäusestil, Unternehmensname, Computernamen, CPU, Versandadresse 1, Versandadresse 2, Versandadresse 3, Stadt, aus der versendet wird, Bundesstaat/Bundesland, aus dem versendet wird, PLZ des Versandorts, Land, aus dem versendet wird, Kundenname, Kundennummer, Dell Service-Tag, Express-Servicecode, Festplattengröße, installiertes BS, MAC-Adresse 1, MAC-Adresse 2, MAC-Adresse 3, Herstellungsdatum, Arbeitsspeicher, Modell, Bestellnummer (falls verfügbar), PO-Nummer (falls verfügbar), Bestelldatum, Versanddatum, Passthrough-MAC-Adresse, Prozessorgeschwindigkeit, Datum, wann der Versand angesetzt ist, Ablauf des Servicezeitraums 3 Jahre, Ablauf des Servicezeitraums 4 Jahre oder des Servicezeitraums 5 Jahre.

## Add On for Imaging Services

Dieser Service (der „Imaging Service“) ermöglicht es dem Kunden, Dell eine Reihe von zugehörigen Softwareanwendungen und -einstellungen zu seinem Betriebssystem („Image“) bereitzustellen. Dell lädt das Image des Kunden anschließend auf das/die unterstützte(n) Produkt(e). Optional kann ein Kunde auswählen, dass ein von Dell verwaltetes Ready Image angewendet wird. Das Ready Image besteht aus einer vom Kunden ausgewählten Version von Windows 10 (oder ggf. höheren Versionen) und Treibern, die für das bestellte System spezifisch sind. Außerdem können Patches aufgespielt werden. Die Versionsverfügbarkeit ist auf aktuelle Versionen beschränkt und ändert sich im Laufe der Zeit, um die neuesten Sicherheits- und Funktionsaktualisierungen zu integrieren.

Der Kunde erfüllt, prüft und bestätigt die Export Compliance und die Image-Anforderungen, indem er die Kundenspezifikationen über die Upload-Seite für Imaging-Spezifikationen im Dell TechDirect-Portal einreicht – oder an bestimmten Standorten und falls von Dell gefordert über ein Dokument mit technischen Daten. Der Kunde navigiert im TechDirect Self-Service-Portal zur Dell Image-Spezifikationsseite, wo der Kunde Folgendes angeben muss:

- Informationen zur geografischen Region des Kunden; und
- Image-Anforderungen (z. B.: BS-Details, Lizenzdetails usw.)



Für Kunden, die das Ready Image nicht anwenden möchten:

Nachdem der Kunde diese Informationen bereitgestellt hat, greift er auf die Dateiübertragungsanwendung zu, die über das Dell TechDirect-Portal verfügbar ist, um das Image des Kunden einzureichen. Der Kunde muss das Image mithilfe des Tools „Abbildverwaltung für die Bereitstellung“ (DISM.exe) von Microsoft erfassen. DISM kann zusammen mit dem Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) von Microsoft heruntergeladen werden. Alternativ kann der Kunde ein mit SCCM oder MDT erstelltes ISO-Image einreichen. Die Größe des Images darf laut Vorgabe von Dell maximal 20 GB betragen. Images mit mehr als 20 GB können zusätzliche oder alternative Services erfordern, für die eine zusätzliche Gebühr anfällt.

Um auf bestimmte Funktionen zugreifen zu können, muss der Kunde ggf. ein Image mit Dell ImageAssist erstellen. Dell lädt das Image des Kunden anschließend auf das/die unterstützte(n) Produkt(e). Mit Dell ImageAssist kann der Kunde ein einzelnes plattformübergreifendes Image erstellen, das auf unterstützten Produkten funktioniert. Der Kunde verwendet das ImageAssist-Tool, um ein eigenes Image zu erfassen. Nach der Erfassung des Kunden-Images in ImageAssist lädt der Kunde das Image mithilfe der Datenübertragungsanwendung in das Dell TechDirect-Portal hoch. Die Größe des Images darf laut Vorgabe von Dell maximal 20 GB betragen. Images mit mehr als 20 GB können zusätzliche oder alternative Services erfordern, für die eine zusätzliche Gebühr anfällt.

Der Kunde stellt sicher, dass jedes Image alle erforderlichen Treiber enthält und dass das Gerätemanager-Tool auf dem unterstützten Produkt ggf. keine nicht unterstützte Hardware enthält. Darüber hinaus erstellt der Kunde ein Image und testet und verifiziert, dass dieses gemäß den Anforderungen des Kunden auf den unterstützten Produkten arbeitet. Dell ist nicht verantwortlich für Probleme, die sich im Zusammenhang mit der Software des Kunden oder anderen Inhalten des Images ergeben, einschließlich aber nicht beschränkt auf nicht übereinstimmende Anwendungsversionen, Konflikte im Gerätemanager oder Sicherheitsprobleme, die nach der Ausführung des Imaging Service durch Dell auftreten. Leistungsprobleme bei Ihrem Imaging Service, die vom Kunden nicht vor der Ausführung des Imaging Service behoben werden (z. B. durch Testen und Verifizieren des Image), werden möglicherweise auf alle an Sie von Dell versendeten unterstützten Produkte repliziert und Sie entheben Dell von jeglicher Haftung für oder Verantwortlichkeit zur erneuten Image-Erstellung, Reparatur, Unterstützung oder Beseitigung von Problemen, die dadurch verursacht wurden, dass derartige nicht übereinstimmende Anwendungsversionen, Konflikte im Gerätemanager oder andere Leistungsprobleme nicht erfasst wurden. Dell übernimmt des Weiteren keine Verantwortung für Probleme, die mit der Funktionalität der Kundensoftware in der Kundenumgebung in Zusammenhang stehen. Der Kunde behält eine Kopie eines solchen Image.

DER KUNDE ERKENNT AN UND STIMMT ZU, DASS DAS IMAGE-UPLOAD-TOOL UND, FALLS ZUTREFFEND, DAS IMAGEASSIST-TOOL, DAS ZUR BEREITSTELLUNG DES IMAGING SERVICES VERWENDET WIRD, AUFGRUND DER ART DIESES IMAGING SERVICES EIN SOLCHES IMAGING-TOOL IM GEGENWÄRTIGEN ZUSTAND BEREITGESTELLT WIRD UND DELL BIETET KEINEN SERVICE BEZÜGLICH DES/DER IMAGE(S) DES KUNDEN ODER DER KOMPATIBILITÄT MIT EINER BESTIMMTEN UMGEBUNG. DER KUNDE IST FÜR DAS VALIDIEREN UND TESTEN DER IMAGES VERANTWORTLICH. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR VERLOREN GEGANGENE KUNDENDATEN, EINSCHLIESSLICH HOCHGELADENER ANWENDUNGEN, DATEIEN, IMAGES ODER BS-EINSTELLUNGEN, DIE IM TOOL VERLOREN GEHEN KÖNNEN. DER KUNDE IST DAFÜR VERANTWORTLICH, JEGLICHE DATEN ODER SOFTWARE VOR DEM HOCHLADEN INS TOOL ZU SICHERN UND DER KUNDE IST AUSSERDEM DAFÜR VERANTWORTLICH, SEIN IMAGE ZU SPEICHERN.

Eine Verzögerung bei der Übermittlung der Kundenspezifikationen, der Export Compliance-Informationen oder des Images, falls zutreffend, führt dazu, dass Dell den Imaging Service später erbringen kann und der Kunde die unterstützten Produkte verzögert erhält. Die Bestellung kann storniert werden, wenn Dell die Kundenspezifikationen, die Export Compliance-Informationen oder das Image (falls zutreffend) nicht innerhalb des von Dell kommunizierten Zeitraums vom Kunden erhält.



## Zusätzliche Pflichten des Kunden für Imaging Services

- Sofern dies zur Leistung des angebotenen Imaging Service erforderlich ist, muss Dell Zugang zu Informationen, Daten und internen Ressourcen erhalten und diese nutzen können.
- Bereitstellen von lokalen Administratorrechten für Dell zur Ausführung des Imaging Service und sicherstellen, dass die Domänenanmeldung aktiviert ist.
- Bereitstellen aller Anmelde-IDs, Domänenspezifikationen und persönlichen Einstellungen, die zur Ausführung des Imaging Service für alle EndnutzerInnen erforderlich sind.
- Wenn Dell beim Laden der vom Kunden bereitgestellten Software Probleme feststellt, kontaktiert der Kunde die entsprechenden Supportressourcen für diese Anwendung, um die Installation abzuschließen.

Wenn ein Kunde das Add-On für die Anwendungsinstallation erwirbt, hilft Dell dem Kunden bei der Installation von bis zu drei (3) ausgewählten Softwareanwendungen oder ändert ausgewählte Betriebssystemeinstellungen in Verbindung mit der Installation neuer unterstützter Dell Systeme. Die Installation der Anwendungen wird vor Ort durchgeführt, während der Bereitstellung neuer Ressourcen.

## Nicht im Dell Imaging-Add-on enthalten

- Add-on-Imaging-Services sind für Thin Client-Geräte nicht verfügbar.

## Add-on für Dell Provisioning Services

Kunden haben die Möglichkeit, ihre eigenen Systemmanagementdateien werkseitig bei Dell aufspielen zu lassen, falls sie mit Workspace ONE verwaltet werden, um die lokale Bereitstellung zu beschleunigen.

### Serviceübersicht

Dell Provisioning unterstützt Kunden bei der Konfiguration eines sauberen Windows™ 10-Betriebssystems (oder ggf. höherer Versionen) mit einer Drittanbieter-Provisioning-Software und dem Einreichen des für die Installation von kundeneigenen Inhalten benötigten Provisioning Packages über den normalen Inline-Factory-Prozess von Dell. Die Drittanbieter-Provisioning-Software bietet Kunden die Möglichkeit, Assets über ein Verfahren für den Export von Anwendungen, Updates und Richtlinien in einem einzelnen Provisioning Package (PPKG) automatisch zu registrieren und zudem die Komponenten bereitzustellen, die im Inline-Factory-basierten Provisioning-Prozess benötigt werden, um die Ausfallzeit für EndnutzerInnen und die Menge der Daten, die an den Standort der Endnutzerin oder des Endnutzers übertragen werden müssen, zu minimieren.

Dieses Angebot ermöglicht es, Systeme direkt an die EndnutzerInnen des Kunden zu senden und die Geräte automatisch im Drittanbietersoftware-Mandanten des Kunden zu registrieren und in der Kundenumgebung bereitzustellen.

Die Prozesse der Dell ProDeploy Services validieren und testen die Provisioning-Package-Datei des Kunden und spielen die Kundeneinhalte während der Herstellung der unterstützten Dell Systeme auf.



## Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle ProDeploy Services-Aufträge mit Dell Provisioning gestaltet sich wie folgt:

### Projekteinleitung

- In Zusammenarbeit mit dem Kunden dokumentiert und erfasst der Engagement Manager die technischen Anforderungen des Kunden über das Dell TechDirect-Portal.
- Der Kunde überprüft die Richtigkeit und verifiziert die Anforderungen, indem er sie im Dell TechDirect-Portal bestätigt.
- Der Kunde überprüft, genehmigt und sendet das Export-Compliance-Formular an Dell zurück und bescheinigt damit, dass das vom Kunden übermittelte Provisioning Package von Dell außerhalb des Landes exportiert werden darf, in dem das Provisioning Package an Dell übermittelt wurde. Eine Exportzertifizierung ist zu Beginn der ursprünglichen Einrichtung des ProDeploy-Projekts erforderlich.
- Der Kunde übergibt das Provisioning Package an Dell. Das Provisioning Package wird über die Dateiübertragungsanwendung des Dell TechDirect-Portals an Dell übertragen.

### Projektentwicklung

- Ein Techniker bzw. eine Technikerin der ProDeploy Services entwickelt ggf. anschließend das ProDeploy-Projekt, um das Provisioning Package des Kunden mit der ausgewählten Windows 10-Betriebssystemoption (siehe oben) werkseitig aufzuspielen und weitere vom Kunden gewünschte ProDeploy Services-Anpassungen vorzunehmen.
- Das Provisioning Package des Kunden wird im Rahmen der Dell Herstellungsprozesse validiert und getestet, um zu gewährleisten, dass es während der Systemfertigung ordnungsgemäß aufgespielt wird.

### Projektabschluss

- Werkseitige Herstellungsprozesse sorgen dafür, dass das Provisioning Package des Kunden wie an Dell übermittelt installiert wird.
- Das Projekt wird zur Bestellabwicklung freigegeben.

## Pflichten des Kunden

Vor der Übermittlung eines Provisioning Packages an Dell hat der Kunde folgende Pflichten:

- Archivierung einer Kopie des Provisioning Packages sowie aller Daten und Programme, die für die Entwicklung und Einreichung des Provisioning Packages verwendet wurden. **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN IN PROVISIONING PACKAGES ODER AUF UNTERSTÜTZTEN HARDWARE-PLATTFORMEN.**
- Erstellung, Durchführung von Tests und Bestätigung mithilfe der Drittanbieter-Provisioning-Konsole, dass das Provisioning Package gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktioniert. Dell übernimmt keine Haftung für die Verfügbarkeit oder Funktion der Drittanbieter-Provisioning-Konsole. Die Pflichten und Rechte des Kunden in Bezug auf die Drittanbieter-Provisioning-Konsole sind in den Bedingungen des Herstellers der Drittanbieter-Provisioning-Software geregelt.



- Sicherstellen, dass jedes Provisioning Package alle benötigten Anwendungen und Richtlinien enthält.
- Sicherstellen, dass das Provisioning Package keine personenbezogenen Informationen enthält.
- Ggf. Ausfüllen der technischen Spezifikation, Validieren der Richtigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe der technischen Daten an Dell.
- Sicherstellen, dass der Kunde über eine ordnungsgemäße Lizenz vom Hersteller der Drittanbieter-Provisioning-Software für den Zugriff und die Nutzung der Services sowie der Drittanbieter-Provisioning-Konsole und -Software verfügt.
- Sicherstellen, dass sämtliche im Provisioning Package enthaltene Software ordnungsgemäß lizenziert ist.
- Sicherstellen, dass die Konsole so konfiguriert ist, dass Systeme automatisch registriert werden können.
- Der Kunde übergibt das Provisioning Package an Dell. Das Provisioning Package wird Dell per File Transfer Application (Datenübertragungsanwendung) bereitgestellt.

### Serviceanforderungen

- Das Provisioning Package muss unter Verwendung der Drittanbieter-Provisioning-Konsole erstellt werden. Andere Tools dürfen dazu nicht genutzt werden.
- ProDeploy Dell Provisioning ist nur für bestimmte, von Dell vorgegebene Drittanbieter-Betriebssysteme verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Engagement Manager, um zu erfahren, ob andere Betriebssysteme und Versionen verwendet werden können.
- Das Provisioning Package muss für die Konfigurationen, die gekauft werden sollen, auf den unterstützten Hardwareplattformen validiert werden. Wenn der Kunde nicht über die spezifische unterstützte Hardwareplattform/-konfiguration verfügt, sollte für den Build und Test des Provisioning Packages ein passendes Entwicklungssystem gekauft werden.

### Nicht in Dell Provisioning enthalten

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbietersoftware, Betriebssystemen oder anderen Elementen eines Provisioning Packages.
- Physische Installation von Hardware oder Software, die mit diesem Dell Provisioning nicht in Verbindung steht.
- Erstellung eines Provisioning Packages.
- Troubleshooting oder technischer Support bei der Erstellung des Provisioning Packages.
- Testen kundenspezifischer Anwendungen oder Hardware auf Kompatibilität mit dem Provisioning Package.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.
- Bereitstellung auf ThinClient-Geräten



# Anhang B

## ProDeploy Service

### Image-Erstellung

Static Imaging (der „Imaging Service“) ermöglicht es dem Kunden, Dell eine Reihe von Softwareanwendungen und -einstellungen zu seinem Betriebssystem („Image“) bereitzustellen. Dell lädt das Image des Kunden anschließend auf das/die unterstützte(n) Produkt(e). Optional kann ein Kunde auswählen, dass ein von Dell verwaltetes Ready Image angewendet wird. Das Ready Image besteht aus einer vom Kunden ausgewählten Version von Windows 10 (oder ggf. einer höheren Version) und Treibern, die für das bestellte System spezifisch sind. Außerdem können Patches aufgespielt werden. Die Versionsverfügbarkeit ist auf aktuelle Versionen beschränkt und ändert sich im Laufe der Zeit, um die neuesten Sicherheits- und Funktionsaktualisierungen zu integrieren.

Der Kunde erfüllt, prüft und bestätigt die Export Compliance und die Image-Anforderungen, indem er die Kundenspezifikationen über die Upload-Seite für Imaging-Spezifikationen im Dell TechDirect-Portal einreicht – oder an bestimmten Standorten und falls von Dell gefordert über ein Dokument mit technischen Daten. Der Kunde navigiert im TechDirect-Portal zur Dell Image-Spezifikationsseite, wo der Kunde Folgendes angeben muss:

- Informationen zur geografischen Region des Kunden; und
- Image-Anforderungen (z. B.: BS-Details, Lizenzdetails usw.)

Für Kunden, die das Ready Image nicht anwenden möchten:

Nachdem der Kunde diese Informationen bereitgestellt hat, greift er auf die Dateiübertragungsanwendung zu, die über das Dell TechDirect-Portal verfügbar ist, um das Image des Kunden einzureichen. Der Kunde muss das Image mithilfe des Tools „Abbildverwaltung für die Bereitstellung“ (DISM.exe) von Microsoft erfassen. DISM kann zusammen mit dem Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) von Microsoft heruntergeladen werden. Alternativ kann der Kunde ein mit SCCM oder MDT erstelltes ISO-Image einreichen. Die Größe des Images darf laut Vorgabe von Dell maximal 20 GB betragen. Images mit mehr als 20 GB können zusätzliche oder alternative Services erfordern, für die eine zusätzliche Gebühr anfällt.

Um auf bestimmte Funktionen zugreifen zu können, muss der Kunde ggf. ein Image mit Dell ImageAssist erstellen. Dell lädt das Image des Kunden anschließend auf das/die unterstützte(n) Produkt(e). Mit Dell ImageAssist kann der Kunde ein einzelnes plattformübergreifendes Image erstellen, das auf unterstützten Produkten funktioniert. Der Kunde verwendet das ImageAssist-Tool, um ein eigenes Image zu erfassen. Nach der Erfassung des Kunden-Images in ImageAssist lädt der Kunde das Image mithilfe der Datenübertragungsanwendung in das Dell TechDirect-Portal hoch. Die Größe des Images darf laut Vorgabe von Dell maximal 20 GB betragen. Images mit mehr als 20 GB können zusätzliche oder alternative Services erfordern, für die eine zusätzliche Gebühr anfällt.

Der Kunde stellt sicher, dass jedes Image alle erforderlichen Treiber enthält und dass das Gerätemanager-Tool auf dem unterstützten Produkt ggf. keine nicht unterstützte Hardware enthält. Darüber hinaus erstellt der Kunde ein Image und testet und verifiziert, dass dieses gemäß den Anforderungen des Kunden auf den unterstützten Produkten arbeitet. Dell ist nicht verantwortlich für Probleme, die sich im Zusammenhang mit der Software des Kunden oder anderen Inhalten des Images ergeben, einschließlich aber nicht beschränkt auf nicht übereinstimmende Anwendungsversionen, Konflikte im Gerätemanager oder Sicherheitsprobleme, die nach der Ausführung des Imaging Service durch Dell auftreten. Leistungsprobleme bei Ihrem Imaging Service, die vom Kunden nicht vor der Ausführung des Imaging



Service behoben werden (z. B. durch Testen und Verifizieren des Image), werden möglicherweise auf alle an Sie von Dell versendeten unterstützten Produkte repliziert und Sie entheben Dell von jeglicher Haftung für oder Verantwortlichkeit zur erneuten Image-Erstellung, Reparatur, Unterstützung oder Beseitigung von Problemen, die dadurch verursacht wurden, dass derartige nicht übereinstimmende Anwendungsversionen, Konflikte im Gerätemanager oder andere Leistungsprobleme nicht erfasst wurden. Dell übernimmt des Weiteren keine Verantwortung für Probleme, die mit der Funktionalität der Kundensoftware in der Kundenumgebung in Zusammenhang stehen. Der Kunde behält eine Kopie eines solchen Image.

DER KUNDE BESTÄTIGT UND STIMMT ZU, DASS DAS IMAGE-UPLOAD-TOOL UND, FALLS ZUTREFFEND, DAS IMAGEASSIST-TOOL, DAS ZUR BEREITSTELLUNG DES IMAGING SERVICES VERWENDET WIRD, AUFGRUND DER ART DIESES IMAGING SERVICES IM GEGENWÄRTIGEN ZUSTAND BEREITGESTELLT WIRD UND DELL BIETET KEINEN SERVICE BEZÜGLICH DES/DER IMAGE(S) DES KUNDEN ODER DER KOMPATIBILITÄT MIT EINER BESTIMMTEN UMGEBUNG. DER KUNDE IST FÜR DAS VALIDIEREN UND TESTEN DER IMAGES VERANTWORTLICH. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR VERLOREN GEGANGENE KUNDENDATEN, EINSCHLIESSLICH HOCHGELADENER ANWENDUNGEN, DATEIEN, IMAGES ODER BS-EINSTELLUNGEN, DIE IM TOOL VERLOREN GEHEN KÖNNEN. DER KUNDE IST DAFÜR VERANTWORTLICH, JEDLICHE DATEN ODER SOFTWARE VOR DEM HOCHLADEN INS TOOL ZU SICHERN UND DER KUNDE IST AUSSERDEM DAFÜR VERANTWORTLICH, SEIN IMAGE ZU SPEICHERN.

Eine Verzögerung bei der Übermittlung der Kundenspezifikationen, der Export Compliance-Informationen oder des Images, falls zutreffend, führt dazu, dass Dell den Imaging Service später erbringen kann und der Kunde die unterstützten Produkte verzögert erhält. Die Bestellung kann storniert werden, wenn Dell die Kundenspezifikationen, die Export Compliance-Informationen oder das Image (falls zutreffend) nicht innerhalb des von Dell kommunizierten Zeitraums vom Kunden erhält.

### **Zusätzliche Pflichten des Kunden für Imaging Services**

- Sofern dies zur Leistung des angebotenen Imaging Service erforderlich ist, muss Dell Zugang zu Informationen, Daten und internen Ressourcen erhalten und diese nutzen können.
- Bereitstellen von lokalen Administratorrechten für Dell zur Ausführung des Imaging Service und sicherstellen, dass die Domänenanmeldung aktiviert ist.
- Bereitstellen aller Anmelde-IDs, Domänenspezifikationen und persönlichen Einstellungen, die zur Ausführung des Imaging Service für alle EndnutzerInnen erforderlich sind.
- Wenn Dell beim Laden der vom Kunden bereitgestellten Software Probleme feststellt, kontaktiert der Kunde die entsprechenden Supportressourcen für diese Anwendung, um die Installation abzuschließen.

## **Bereitstellung mit Workspace ONE**

Kunden können ihre eigenen Systemmanagementdateien werkseitig bei Dell aufspielen lassen, um die lokale Bereitstellung zu beschleunigen.

### **Serviceübersicht**

Dell Provisioning unterstützt Kunden bei der Konfiguration eines sauberen Windows™ 10-Betriebssystems (oder ggf. höherer Versionen) mit einer Drittanbieter-Provisioning-Software und dem Einreichen des für die Installation von kundeneigenen Inhalten benötigten Provisioning Packages über den normalen Inline-Factory-Prozess von Dell. Die Drittanbieter-Provisioning-Software bietet Kunden die Möglichkeit, Assets über ein Verfahren für den Export von Anwendungen, Updates und Richtlinien in einem einzelnen Provisioning Package (PPKG) automatisch zu registrieren und zudem die Komponenten bereitzustellen, die im Inline-Factory-basierten Provisioning-Prozess benötigt werden, um die Ausfallzeit für EndnutzerInnen und die Menge der Daten, die an den Standort der Endnutzerin oder des Endnutzers übertragen werden müssen, zu minimieren.



Dieses Angebot ermöglicht es, Systeme direkt an die EndnutzerInnen des Kunden zu senden und die Geräte automatisch im Drittanbietersoftware-Mandanten des Kunden zu registrieren und in der Kundenumgebung bereitzustellen.

Die Prozesse von Dell ProDeploy validieren und testen die Provisioning-Package-Datei des Kunden und spielen die Kundeninhalte während der Herstellung der unterstützten Dell Systeme auf.

## Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle ProDeploy-Projekte mit Provisioning sieht wie folgt aus:

### Projekteinleitung

- In Zusammenarbeit mit dem Kunden dokumentiert und erfasst der ProDeploy Engagement Manager die technischen Anforderungen des Kunden über das Dell TechDirect-Portal.
- Der Kunde überprüft die Richtigkeit und verifiziert die Anforderungen, indem er das Projekt im Dell TechDirect-Portal bestätigt.
- Der Kunde überprüft, genehmigt und sendet das Export-Compliance-Formular an Dell zurück und bescheinigt damit, dass das vom Kunden übermittelte Provisioning Package von Dell außerhalb des Landes exportiert werden darf, in dem das Provisioning Package an Dell übermittelt wurde. Eine Exportzertifizierung ist zu Beginn der ursprünglichen Einrichtung des ProDeploy-Projekts erforderlich.
- Der Kunde übergibt das Provisioning Package an Dell. Das Provisioning Package wird Dell per File Transfer Application (Datenübertragungsanwendung) bereitgestellt.

### Projektentwicklung

- Ein ProDeploy-Techniker bzw. eine ProDeploy-Technikerin entwickelt ggf. anschließend das ProDeploy-Projekt, um das Provisioning Package des Kunden mit der ausgewählten Windows Pro-Betriebssystemoption (siehe oben) werkseitig aufzuspielen und weitere vom Kunden gewünschte CS-Anpassungen vorzunehmen.
- Das Provisioning Package des Kunden wird im Rahmen der Dell Herstellungsprozesse validiert und getestet, um sicherzustellen, dass es während der Systemfertigung ordnungsgemäß aufgespielt wird.

### Projektabschluss

- Werkseitige Herstellungsprozesse sorgen dafür, dass das Provisioning Package des Kunden wie an Dell übermittelt installiert wird.
- Das Projekt wird zur Bestellabwicklung freigegeben.

## Pflichten des Kunden

Vor der Übermittlung eines Provisioning Packages an Dell hat der Kunde folgende Pflichten:

- Archivierung einer Kopie des Provisioning Packages sowie aller Daten und Programme, die für die Entwicklung und Einreichung des Provisioning Packages verwendet wurden. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN IN PROVISIONING PACKAGES ODER AUF UNTERSTÜTZTEN HARDWARE-PLATTFORMEN.
- Erstellung, Durchführung von Tests und Bestätigung mithilfe der Drittanbieter-Provisioning-Konsole, dass das Provisioning Package gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten



Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktioniert. Dell übernimmt keine Haftung für die Verfügbarkeit oder Funktion der Drittanbieter-Provisioning-Konsole. Die Pflichten und Rechte des Kunden in Bezug auf die Drittanbieter-Provisioning-Konsole sind in den Bedingungen des Herstellers der Drittanbieter-Provisioning-Software geregelt.

- Sicherstellen, dass jedes Provisioning Package alle benötigten Anwendungen und Richtlinien enthält.
- Sicherstellen, dass das Provisioning Package keine personenbezogenen Informationen enthält.
- Falls zutreffend: Abschließen, Überprüfen der Richtigkeit und Verifizieren der Anforderungen, indem das Projekt im Dell TechDirect-Portal bestätigt wird.
- Sicherstellen, dass der Kunde über eine ordnungsgemäße Lizenz vom Hersteller der Drittanbieter-Provisioning-Software für den Zugriff und die Nutzung der Services sowie der Drittanbieter-Provisioning-Konsole und -Software verfügt.
- Sicherstellen, dass sämtliche im Provisioning Package enthaltene Software ordnungsgemäß lizenziert ist.
- Sicherstellen, dass die Konsole so konfiguriert ist, dass Systeme automatisch registriert werden können.
- Der Kunde übergibt das Provisioning Package an Dell. Das Provisioning Package wird Dell per File Transfer Application (Datenübertragungsanwendung) bereitgestellt.

### Serviceanforderungen

- Das Provisioning Package muss unter Verwendung der Drittanbieter-Provisioning-Konsole erstellt werden. Andere Tools dürfen dazu nicht genutzt werden.
- Dell Provisioning ist nur für bestimmte, von Dell vorgegebene Drittanbieter-Betriebssysteme verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Engagement Manager, um zu erfahren, ob andere Betriebssysteme und Versionen verwendet werden können.
- Das Provisioning Package muss für die Konfigurationen, die gekauft werden sollen, auf den unterstützten Hardwareplattformen validiert werden. Wenn der Kunde nicht über die spezifische unterstützte Hardwareplattform/-konfiguration verfügt, sollte für den Build und Test des Provisioning Packages ein passendes Entwicklungssystem gekauft werden.

### Nicht in Dell Provisioning enthalten

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbietersoftware, Betriebssystemen oder anderen Elementen eines Provisioning Packages.
- Physische Installation von Hardware oder Software, die mit Configuration Service Provisioning nicht in Verbindung steht.
- Erstellung eines Provisioning Packages.
- Troubleshooting oder technischer Support bei der Erstellung des Provisioning Packages.
- Testen kundenspezifischer Anwendungen oder Hardware auf Kompatibilität mit dem Provisioning Package.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.
- Nicht verfügbar für Thin Client-Geräte

## Remoteinstallation



Diese Serviceoption („Remote Installation Service“ oder „Remote Installation Services“) umfasst die Remoteeinrichtung eines neuen von Dell unterstützten Produkts und ggf. Anweisungen für die Außerbetriebnahme eines vorhandenen lokalen Computers, wie in der vorliegenden Servicebeschreibung genauer erörtert.

## **Remote Installation Service – Funktionen**

### **Bereitstellungsplan**

Der Bereitstellungsplan umfasst (falls zutreffend):

- Bereitschaft der EndnutzerInnen
- Bereitstellungsplan für EndnutzerInnen
- Anweisungen für die Remotekonfiguration und -installation des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte
- Anweisungen für die Außerbetriebnahme des Legacy-Geräts

Der Bereitstellungsplan wird von Dell und dem Kunden vor der geplanten Installation des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte gemeinsam erstellt. Der Kunde benachrichtigt Dell umgehend über alle Konflikte, um den Plan vor der Initiierung der Services festlegen zu können. Dieser Service steht dem Kunden auf einer 24x7-Basis zur Verfügung, vorbehaltlich der Einhaltung aller Bedingungen dieser Servicebeschreibung durch den Kunden und der gegenseitigen Zustimmung des Kunden und von Dell zum Abschluss der Bereitstellungsplanungsgespräche und anderer Aktivitäten vor der Bereitstellung.

### **Zuständigkeiten von Dell**

- Dell fordert EndnutzerInnen auf, ein geplantes Datum und eine Uhrzeit auszuwählen, um einen Zeitplan für ihre Bereitstellung zu entwickeln.
- Dell sendet gemäß dem Bereitstellungsplan E-Mail-Erinnerungen an die bevorstehende Bereitstellung für die EndnutzerInnen.
- Dell aktualisiert den Zeitplan für die einzelnen EndnutzerInnen, einschließlich Tag und Uhrzeit der geplanten Installation, basierend auf den Anforderungen zur Neuterminierung seitens der EndnutzerInnen.
- Dell stimmt sich mit den RemotetechnikerInnen vor Ort ab, um die geplante Remotebereitstellung zu realisieren.
- Dell stellt eine Liste der EndnutzerInnen bereit, die ihren Termin gegenüber der benannten Ansprechperson des Kunden nicht wie erforderlich bestätigt haben.

### **Pflichten des Kunden**

- Der Kunde muss mindestens eine Ansprechperson benennen, die als zuständige Ansprechperson für den Bereitstellungsplan fungiert.
- Der Kunde muss die Kontaktinformationen der EndnutzerInnen in dem von Dell verlangten Format zur Verfügung stellen. Dazu gehören unter anderem Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse.
- Der Kunde muss seine EndnutzerInnen im Vorfeld darüber informieren, dass MitarbeiterInnen von Dell Kontakt mit ihnen aufnehmen werden, um die Bereitstellungen/Installationen zu planen.
- Der Kunde muss Dell ermöglichen, mit EndnutzerInnen ohne E-Mail-Blockierungsfiler zu kommunizieren.
- Der vom Kunden benannte Lead muss alle Anforderungen zur Neuterminierung an Dell übermitteln.
- Der Kunde muss gemeinsam mit Dell die Installation für diejenigen EndnutzerInnen koordinieren, die nicht auf die Terminierungsanfragen seitens Dell für die Durchführung der Installation reagiert haben.



- Nach Fertigstellung des Bereitstellungs- und Endnutzerzeitplans ist der Kunde dafür verantwortlich, die Verfügbarkeit der EndnutzerInnen zum Termin zu gewährleisten bzw. alternative EndnutzerInnen zu identifizieren, falls die vorgesehenen EndnutzerInnen nicht verfügbar sind.

### Zusätzliche Bestimmungen

- 2 Werktage vor dem geplanten Starttag der Bereitstellung gilt der Endnutzerzeitplan als festgelegt.
- Für angefragte Terminänderungen, die weniger als 24 Stunden im Voraus eingehen, können entsprechend der Änderungskontrolle zusätzliche Gebühren anfallen, falls Dell die Änderung nicht im Bereitstellungsplan berücksichtigen kann.
- Es können zusätzliche Gebühren berechnet werden, falls EndnutzerInnen am geplanten Installationstermin nicht verfügbar sind.
- Kunden können die Priorisierung bestimmter EndnutzerInnen anfordern.
- Dell behält sich das Recht vor, den Zeitplan anzupassen und den Kunden darüber zu informieren.
- Falls der Kunde mit der Zustimmung von Dell den Endnutzerzeitplan selbst erstellt und managt, ist er vollständig für die Erstellung, das Changemanagement, die Kommunikation und die Einhaltung des Zeitplans durch EndnutzerInnen verantwortlich. Der Zeitplan muss von Dell überprüft und genehmigt werden.

### Zuständigkeiten von Dell bei der Remotebereitstellung

**Bereitstellen von Anweisungen und Remoteunterstützung für die EndnutzerInnen nach Bedarf bei der Durchführung der erforderlichen Schritte für das unterstützte Produkt Dell stellt den EndnutzerInnen Anweisungen zu Folgendem bereit:**

- Entnahme des neuen unterstützten Produkts aus den Versandkartons und Überprüfung der Komponenten auf Schäden
- Zusammenstellung der Komponenten und Peripheriegeräte (z. B. Tastatur, Netzteil und Maus) des unterstützten Produkts
- Anschluss der vom Kunden bereitgestellten, vom Kunden zertifizierten Netzwerkpatchkabel an das neue unterstützte Produkt
- Anschluss aller Netzkabel an die Stromversorgung
- Anschluss der Netzwerkpatchkabel an bestehende, vom Kunden zertifizierte Netzwerkbuchsen
- Start des neuen unterstützten Produkts und Überprüfung der Netzwerkverbindung über eine kabellose oder physische Verbindung für die im Netzwerk verbundenen Kundengeräte
- Herstellen einer kabellosen oder physischen Netzwerkverbindung
- Verbinden und Einrichten der physisch verbundenen externen Peripheriegeräte mit dem unterstützten Produkt oder der Dockingstation des unterstützten Produkts

### Durchführung von Remotebereitstellungsschritten

- Anmeldung am neuen unterstützten Produkt über die vom Kunden bereitgestellte Nutzer-ID und das zugehörige Kennwort oder die vom Kunden bereitgestellten Anweisungen zum Herstellen der Verbindung
- Herstellen einer Remoteverbindung, die den Beginn der Remoteinstallation ermöglicht
- Durchführung der Basiseinbindung in eine Domäne über die native Benutzeroberfläche von Windows
- Computer können auf Anfrage zum standardmäßigen Container „Computer“ in Active Directory hinzugefügt werden
- Gegebenenfalls Konfigurieren der IP-Adresse
- Zuweisen eines Netzwerkdruckers zu jedem neuen unterstützten Produkt



- Bei Bedarf lädt Dell die vom Kunden bereitgestellten Treiber und druckt eine Testseite aus oder führt einen vereinbarten einfachen Funktionstest durch. Zum Beispiel das Anschließen von zwei Monitoren an ein unterstütztes Produkt oder an die Dockingstation des Produkts.
- Migration von Einstellungen von einem Legacy-Gerät auf ein neues Gerät
- Durchführen eines Remoteannahmetests gemäß der Definition im Bereitstellungsplan

**Gegebenenfalls Bereitstellen von Anweisungen und Unterstützen der EndnutzerInnen bei der Durchführung der vom Kunden bereitgestellten Schritte zur Deinstallation und zur Stilllegung des Legacy-Geräts**

## Serviceanforderungen

Zur Durchführung dieses Service ist Folgendes erforderlich:

- Zuverlässige Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung am Installationsort des Geräts
- EndnutzerIn akzeptiert Remoteverbindung

## Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes allein verantwortlich:

- Zusammenarbeit mit Dell bei der Erstellung oder Bereitstellung der Planungsdetails aller für den Service erforderlichen Ressourcen
- Ggf. Ernennung eines Standortkoordinators bzw. einer Standortkoordinatorin für jeden Kundenstandort
- Bereitstellung von Arbeitsanweisungen und technischen Daten, die für den Service erforderlich sind
- Vor der Remotebereitstellung müssen das Domänenkonto und die Computerobjekte (wenn erforderlich vor dem Hinzufügen des Geräts zur Domäne) in Active Directory erstellt werden, um den Domänenbeitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen.
- Bereitstellung von Domänenkonto-Zugangsdaten für RemotetechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten zum Hinzufügen eines Computers zum standardmäßigen Container „Computer“ in Active Directory
- Bereitstellung eines Zugangs zum Internet und dem Netzwerk des Kunden, soweit dieser für die Erbringung der Services erforderlich ist
- Abnahme des Service nach beendeter Bereitstellung
- Weitergabe der für die Durchführung des Service erforderlichen lokalen Administratorberechtigungen an Dell
- Für die Durchführung von Services muss das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig sein

## Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Dell empfiehlt dringend Pilotphasen für Bereitstellungen, um Arbeitsanweisungen zu bewerten und mögliche Probleme zu identifizieren.
- Kunden können die Standardanweisungen anpassen oder eigene Anweisungen zur Festlegung der gewünschten Remoteaktivitäten vorlegen. Angepasste Anweisungen und die zugehörigen Aktivitäten sind pro Gerät auf eine Dauer von 45 Minuten Remotezeit beschränkt. Dell bewertet den voraussichtlichen Zeitaufwand für die Durchführung dieser Aktivitäten vor der Bereitstellung und während der Bereitstellung. Sollte Dell feststellen, dass der Zeitraum für die Durchführung der Remoteaktivitäten mehr als 45 Minuten beträgt, passt Dell gemeinsam mit dem Kunden die Anweisungen so an, dass die Remotebereitstellungszeit weniger als 45 Minuten beträgt bzw. bewertet die zusätzlichen Kosten für den Mehraufwand anhand des Änderungskontrollverfahrens.



- Sollte die Remoteinstallation des Geräts aufgrund der Nichteinhaltung dieser Servicebeschreibung durch den Kunden oder EndnutzerInnen fehlschlagen, ist Dell nicht verpflichtet, den Remote Installation Service für ein solches Gerät bereitzustellen.
- Terminänderung oder Kündigung. WURDE FÜR DEN SERVICE EIN TERMIN VEREINBART, SIND TERMINÄNDERUNGEN MINDESTENS ZWEI (2) KALENDERTAGE VOR DEM URSPRÜNGLICH VEREINBARTEN TERMIN ANZUKÜNDIGEN. WENN DER KUNDE ZU DIESEM SERVICE EINEN (1) TAG ODER WENIGER VOR DEM URSPRÜNGLICH VEREINBARTEN TERMIN EINE TERMINÄNDERUNG ANFORDERT, KANN GGF. EINE ÄNDERUNGSGEBÜHR ANFALLEN. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, eine separate Rechnungsstellung für alle Terminänderungsgebühren zu akzeptieren. DER KUNDE ERKLÄRT SICH DAMIT EINVERSTANDEN, DASS TERMINÄNDERUNGEN MINDESTENS ZWEI (2) TAGE VOR BEREITSTELLUNG DES SERVICES BESTÄTIGT WERDEN. Zusätzliche Gebühren werden anhand des Änderungskontrollverfahrens ermittelt.

### Ausgeschlossene Services

- Datenmigrationsservices
- Softwareinstallations- oder Einrichtungsservices
- Alle Aktivitäten, bei denen ein Dell Mitarbeiter bzw. eine Dell Mitarbeiterin vor Ort sein muss
- Transport von Systemen von Standort zu Standort oder sonstige Logistikservices
- Externe Entsorgung und/oder Recycling von Legacy-Geräten
- Kein Hinzufügen bestimmter Organisationseinheiten in Active Directory, Computer werden dem standardmäßigen Container „Computer“ hinzugefügt
- Keine Bereitstellung oder Ausführung von kundenspezifischen Skripten für den Domänenbeitritt
- Keine Behebung von Fehlern hinsichtlich des Windows-eigenen Domänenbeitrittsvorgangs
- Keine Einrichtung oder Konfiguration von Active Directory
- Remoteinstallation von mehr als 2 Monitoren
- Remoteinstallation eines Monitors auf einem Monitorarm und/oder eines Monitorarms
- Befestigung von Hardware an Oberflächen oder Peripheriegeräten, wofür Werkzeug oder mehrere TechnikerInnen erforderlich sind
- Nutzen des Telefons als primäre Methode für die Kontaktaufnahme mit EndnutzerInnen; Dell kann in eigenem Ermessen ausgewählte EndnutzerInnen anrufen.
- Remoteplanung von Ressourcen; InstallationstechnikerInnen sind nicht für die Verwaltung oder Aktualisierung der Zeitpläne zuständig.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind

## Vor-Ort-Installation

Diese Option für den Service stellt die Vor-Ort-Einrichtung eines neuen unterstützten Produkts von Dell und die Entsorgung eines vorhandenen lokalen Computers (den „Vor-Ort-Installationservice“ oder die „Vor-Ort-Installationservices“) bereit, wie in dieser Servicebeschreibung genauer erörtert.



## Standortprüfung

Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, wichtige Standort- und Planungsinformationen für jeden seiner Bereitstellungsstandorte zu erfassen und diese Dell vor Beginn der Vor-Ort-Services zur Verfügung zu stellen. Dell stellt dem Anbieter im Rahmen des Bereitstellungsplans die entsprechenden Details bereit.

## Bereitstellungsplan und Zeitplan

Der Bereitstellungsplan umfasst (falls zutreffend):

- Standortprüfung und -bereitschaft
- Bereitstellungsplan
- Arbeitsanweisungen für die Konfiguration und Installation des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte vor Ort.

Der Bereitstellungsplan wird vom Kunden vor dem geplanten Installationsdatum des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte an die EndnutzerInnen weitergegeben. Der Kunde benachrichtigt Dell umgehend über alle Konflikte, um den Zeitplan vor dem geplanten Installationsdatum festlegen zu können. Dieser Service steht dem Kunden auf einer 24x7-Basis zur Verfügung, vorbehaltlich der Einhaltung aller Bedingungen dieser Servicebeschreibung durch den Kunden und der gegenseitigen Zustimmung des Kunden und von Dell zum Abschluss der Bereitstellungsplanungsgespräche und anderer Aktivitäten vor der Bereitstellung.

## Servicemerkmale der Vor-Ort-Installation

### Installation des unterstützten Produkts: CPU-Geräte (Desktop-PCs und Laptops) und Überwachung

- Entnahme des neuen unterstützten Produkts aus den Versandkartons und Überprüfung der Komponenten auf Schäden
- Transport des neuen Systems vom zentralen Lagerort an den Arbeitsplatz des Endnutzers bzw. Der Endnutzerin
- Zusammenstellung der Komponenten und Peripheriegeräte (z. B. Tastatur, Netzteil und Maus) des unterstützten Produkts für die Bereitstellung
- Anschluss der vom Kunden bereitgestellten, vom Kunden zertifizierten Netzwerkpatchkabel an das neue unterstützte Produkt
- Anschluss aller Netzkabel an die Stromversorgung
- Anschluss der Netzwerkpatchkabel an bestehende, vom Kunden zertifizierte Netzwerkbuchsen
- Start des neuen unterstützten Produkts und Überprüfung der Netzwerkverbindung für die im Netzwerk verbundenen Kundengeräte
- Durchführung der Basiseinbindung in eine Domäne über die native Benutzeroberfläche von Windows
- Computer können auf Anfrage zum standardmäßigen Container „Computer“ in Active Directory hinzugefügt werden
- Anmeldung am neuen unterstützten Produkt über die vom Kunden bereitgestellte Nutzer-ID und das Kennwort
- Gegebenenfalls Konfigurieren der IP-Adresse
- Zuweisen eines Netzwerkdruckers zu jedem neuen unterstützten Produkt
- Verbinden und Einrichten der physisch verbundenen externen Peripheriegeräte mit dem unterstützten Produkt oder der Dockingstation des unterstützten Produkts. Bei Bedarf lädt Dell die vom Kunden bereitgestellten Treiber und druckt eine Testseite aus oder führt einen vereinbarten einfachen Funktionstest durch. Zum Beispiel das Anschließen von zwei Monitoren an ein unterstütztes Produkt oder an die Dockingstation des Produkts.



## Deinstallation von Legacy-Geräten (CPU und Monitore)

- Trennen der Hardwarekomponenten, des Netzkabels und des Netzkabels des Kundensystems, das durch das unterstützte Produkt ersetzt wird (das/die „Legacy-Gerät(e)“)
- Verpackung der Bestandteile des Legacy-Geräts in Kisten mit Verpackungsmaterialien der neuen unterstützten Produkte oder anderen, vom Kunden bereitgestellten Materialien
- Transport des Legacy-Geräts an einen vom Kunden benannten Lagerplatz vor Ort im Gebäude der Bereitstellung
- Transport der Kisten, des Verpackungsmaterials und des Abfalls zu einer Entsorgungsstelle innerhalb des Gebäudes, in dem die Bereitstellungsservices erbracht werden. Gründliche Reinigung des Installationsbereichs, damit er so ordentlich und sauber ist wie zuvor

## Serviceanforderungen

Zur Durchführung dieses Service ist Folgendes erforderlich:

- Zu allen in einer Bestellung enthaltenen Systemen wird ein gemeinsamer Termin vereinbart. Im Allgemeinen wird der Termin bei Bestellungen von 10 Systemen oder weniger auf die gleiche Zeit/den gleichen Tag gelegt.
- Bei der Installation mehrerer Geräte wird der Techniker bzw. die Technikerin nach Möglichkeit immer mehrere Geräte gleichzeitig installieren.
- Die Abdeckung im Hinblick auf die Vor-Ort-Installation ist auf Standorte beschränkt, die per Fahrzeug und ohne den Einsatz von Spezialwerkzeugen oder -ausrüstung einfach zugänglich sind.
- Die Deinstallation von Legacy-Systemen erfordert die gleichzeitige Installation eines neuen Clients.
- Neue unterstützte Produkte befinden sich in dem Gebäude, in dem sie installiert werden.

## Ausgeschlossene Services

- Datenmigrationsservices
- Installationen in Wohngebäuden
- Softwareinstallations- oder Einrichtungsservices
- Transport von Systemen von Standort zu Standort oder sonstige Logistikservices
- Externe Entsorgung und/oder Recycling von Legacy-Geräten
- Kein Hinzufügen bestimmter Organisationseinheiten in Active Directory, Computer werden dem standardmäßigen Container „Computer“ hinzugefügt
- Keine Bereitstellung oder Ausführung von kundenspezifischen Skripten für den Domänenbeitritt
- Keine Behebung von Fehlern hinsichtlich des Windows-eigenen Domänenbeitrittsvorgangs
- Keine Einrichtung oder Konfiguration von Active Directory
- Installation von mehr als 2 Monitoren
- Installation eines Monitors auf einem Monitorarm und/oder eines Monitorarms
- Befestigung von Hardware an Oberflächen oder Peripheriegeräten, wofür Werkzeug oder mehrere TechnikerInnen erforderlich sind
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.

## Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes allein verantwortlich:

- Erstellung und Bereitstellung der Planungsdetails aller benötigten Ressourcen für den Service, einschließlich des Installationszeitplans für EndnutzerInnen
- Ernennung eines Standortkoordinators zu jedem Kundenstandort
- Bereitstellung der Anforderungen (z. B. Adresse(n) und mögliche Installationszeiten zum Zweck der Zeitplanung) sowie der für den Service erforderlichen technischen Daten bei der Standortprüfung



- Sicherstellen, dass alle erforderlichen Kundenressourcen für die Dauer der Vor-Ort-Installation verfügbar sind, einschließlich der technischen Kontakte
- Vorbereitung aller Arbeitsbereiche und Endnutzerschreibtische auf die Vor-Ort-Installation vor dem geplanten Beginn der Services; dies betrifft den Zugang zu Systemen, externe Peripheriegeräte, Stromversorgung und Netzwerkverbindung
- Vor der Ankunft der TechnikerInnen vor Ort müssen das Domänenkonto und die Computerobjekte (wenn erforderlich vor dem Hinzufügen des Geräts zur Domäne) in Active Directory erstellt werden, um den Domänenbeitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen.
- Bereitstellung von Domänenkonto-Zugangsdaten für Vor-Ort-TechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten zur Durchführung eines Computerbeitritts zum standardmäßigen Container „Computer“ in Active Directory
- Ermöglichung des Zugangs zu Kundeneinrichtungen und Systemen, der für die Bereitstellung des Service erforderlich ist, so u. a. durch die Bereitstellung sicherer, angemessener Parkmöglichkeiten und bei Bedarf durch die Bereitstellung aller erforderlichen Schlüssel und Ausweismarken
- Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung und angemessener Büroräume
- Bei einer Vor-Ort-Installation in einem Büro, das sich in einer Privatwohnung befindet, Anwesenheit eines Erwachsenen während der gesamten Durchführung des Service
- Abnahme des Servicestandorts nach beendeter Arbeit am Standort
- Weitergabe der für die Durchführung des Service erforderlichen lokalen Administratorberechtigungen an Dell
- Für die Durchführung von Services muss das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig sein

### Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Kunden können die Standardanweisungen anpassen oder eigene Anweisungen zur Festlegung der gewünschten Vor-Ort-Aktivitäten vorlegen. Angepasste Anweisungen und die zugehörigen Aktivitäten sind pro Gerät auf eine Dauer von 45 Minuten vor Ort beschränkt. Dell bewertet den voraussichtlichen Zeitaufwand für die Durchführung dieser Aktivitäten vor der Bereitstellung und während der Bereitstellung. Sollte Dell feststellen, dass der Zeitraum für die Durchführung der Vor-Ort-Aktivitäten mehr als 45 Minuten beträgt, passt Dell gemeinsam mit dem Kunden die Anweisungen so an, dass die lokale Bereitstellungszeit weniger als 45 Minuten beträgt bzw. bewertet die zusätzlichen Kosten für den Mehraufwand anhand des Änderungskontrollverfahrens.
- Wenn der Kunde vor dem Eintreffen des Technikers bzw. der Technikerin oder während der Anwesenheit des Technikers bzw. der Technikerin vor Ort Verzögerungen verursacht, welche die Durchführung des Vor-Ort-Installationsservice verhindern, können zusätzlichen Kosten anfallen. Es können außerdem zusätzliche Kosten anfallen, wenn der Techniker bzw. die Technikerin vor Ort direkt um die Ausführung weiterer Aktivitäten gebeten wird.
- Aus Sicherheitsgründen bringt Dell keine USB-Sticks/externen Medien zum Kundenstandort mit. Falls für den Zugriff auf das von Dell verwendete Installationsprogramm für das Datenmigrationstool erforderlich, muss der Kunde einen USB-Stick/externe Medien bereitstellen. Zu gewährenden zusätzlichen Gebühren werden über das Änderungskontrollverfahren in Rechnung gestellt.
- Dell Vor-Ort-TechnikerInnen verfügen über einen Versicherungsschein (Certificate of Insurance, COI) oder eine vorläufige Deckungszusage (Memorandum of Insurance, MOI).
- Bei Bereitstellungen, die mehr als 500 verschiedene Adressen umfassen, behält sich Dell das Recht vor, eine alternative Lösung zum Einsatz von Vor-Ort-TechnikerInnen vorzuschlagen und/oder zusätzliche Gebühren im Rahmen des Änderungskontrollverfahrens zu berechnen.
- Nicht verfügbar für Thin Client-Geräte

### Add-On für Anwendungsinstallation

Wenn ein Kunde das Add-On für die Anwendungsinstallation erwirbt, hilft Dell dem Kunden bei der Installation von bis zu drei (3) ausgewählten Softwareanwendungen oder ändert ausgewählte



Betriebssystemeinstellungen in Verbindung mit der Installation neuer unterstützter Dell Systeme. Die Installation der Anwendungen wird vor Ort durchgeführt, während der Bereitstellung neuer Ressourcen.

### **Projekteinleitung**

In Zusammenarbeit mit dem Kunden dokumentiert und erfasst Dell die technischen Anforderungen des Kunden gegebenenfalls über das TechDirect-Portal. Der Kunde überprüft gegebenenfalls die Richtigkeit und validiert die Anforderungen, indem er die technischen Daten im TechDirect-Portal prüft und bestätigt.

### **Projektabschluss**

Die Installation von Clientanwendungen erfolgt über ein vom Kunden zur Verfügung gestelltes manuelles Skript, USB oder CD/DVD.

3 erfolglose Softwareinstallationsversuche gemäß den technischen Anforderungen des Kunden

### **Pflichten des Kunden**

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Bereitstellung von erforderlichem Skript, USB oder CD/DVD für die Durchführung der Anwendungsinstallation
- Erstellen und Durchführen von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendung und Betriebssystemeinstellungen gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß arbeiten
- Gegebenenfalls Vervollständigung und Validierung der Richtigkeit sowie Überprüfung der Anforderungen durch Prüfung und Bestätigung über das TechDirect-Portal
- Bereitstellung aller erforderlichen Lizenzen, Installationsmedien und Installationsanleitungen für Dell TechnikerInnen bei deren Ankunft
- Kunde besitzt alle erforderlichen Lizenzen und Nutzungsrechte für die zu installierende Software – Dell führt keine Compliance-Prüfung durch
- Dell kann das Netzwerk des Kunden nutzen, um die Services auszuführen, wenn dies für die Anwendungsinstallation erforderlich ist
- Für das Laden von Anwendungen sind geschaltete Ethernet-Base-T-Standard-Subnetze mit 100 MB und 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz am Desktop-PC verfügbar
- Desktop-PCs und Laptops sind an ein LAN (Local Area Network) angeschlossen und verfügen über einen Internetzugang mit Internet Explorer 5.0 oder höher.
- Zuverlässigkeit der Netzwerkinfrastruktur an allen Kundenstandorten

### **Servicebeschränkungen**

Betriebssystem auf dem Desktop-PC/Laptop ist Microsoft XP, Vista, Windows 7, Windows 8 oder Windows 10 (oder ggf. eine höhere Version)

Betriebssystem ist vorinstalliert bzw. bereits installiert

Dell übernimmt keine Haftung für Fehler während des Installationsvorgangs und Fehler, die während der Installation auftreten

Muss in Verbindung mit ProDeploy oder ProDeploy Plus erworben werden

Anwendungen müssen in Verbindung mit Vor-Ort-Installationsservices bereitgestellt werden und alle ungenutzten Anwendungsinstallationen können nicht gutgeschrieben, rückerstattet oder übertragen werden.

Nicht verfügbar für Thin Client-Geräte

## **Optionales Add-On für Entfernung der Installationsverpackungen**

Wenn ein Kunde das Add-on für die externe Verpackungsentfernung erwirbt, entfernt Dell Verpackung und Material der Systeme und Peripheriegeräte, die bereitgestellt werden. Die Entfernung



von zu ersetzenden Systemen („Legacy-Systeme“) ist nicht enthalten. Services müssen in Verbindung mit Vor-Ort-Installationsservices bereitgestellt werden.

## Add-On für Endnutzerplanung

Falls der Kunde das Add-On für Endnutzerplanung erworben hat, unterstützt Dell den Kunden bei der Terminkoordination zwischen den Personen, die ein neues Gerät erhalten (EndnutzerInnen), und dem Vor-Ort-Techniker bzw. der Vor-Ort-Technikerin, der bzw. die für die Durchführung des Installationsservice zuständig ist.

### Zuständigkeiten von Dell

- Dell entwickelt einen Zeitplan für die einzelnen EndnutzerInnen pro Tag und jeden Standort der geplanten Installation, basierend auf dem vereinbarten Bereitstellungsplan, in den er einfließt.
- Dell informiert die einzelnen EndnutzerInnen über die Kommunikation via E-Mail, den für sie geplanten Tag und sendet Erinnerungen hinsichtlich der bevorstehenden Bereitstellung gemäß dem Bereitstellungsplan.
- Dell aktualisiert den Zeitplan für die einzelnen EndnutzerInnen, einschließlich Termin und Standort der geplanten Installation, basierend auf den Anforderungen zur Neuterminierung seitens der EndnutzerInnen.
- Dell stimmt sich mit den TechnikerInnen vor Ort ab, um den geplanten Installationstag zu realisieren.
- Dell stellt eine Liste der EndnutzerInnen bereit, die ihren Termin gegenüber der benannten Ansprechperson des Kunden nicht wie erforderlich bestätigt haben.

### Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Der Kunde muss mindestens einen vorzugsweise vor Ort befindlichen Ansprechpartner benennen, der als zuständiger Ansprechpartner für den Bereitstellungsplan fungiert.
- Der Kunde muss die Kontaktinformationen der EndnutzerInnen anhand der bereitgestellten Excel-Vorlage zur Verfügung stellen. Dazu gehören unter anderem Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse.
- Der Kunde muss seine EndnutzerInnen im Vorfeld darüber informieren, dass MitarbeiterInnen von Dell Kontakt mit ihnen aufnehmen werden, um die Bereitstellungen/Installationen zu planen.
- Der vom Kunden benannte Lead muss alle an ihn herangetragenen Anforderungen zur Neuterminierung an Dell übermitteln.
- Der Kunde muss gemeinsam mit Dell die Installation für diejenigen EndnutzerInnen koordinieren, die nicht auf die Terminierungsanfragen seitens Dell für die Durchführung der Installation reagiert haben.
- Nach Fertigstellung des Bereitstellungs- und Endnutzerzeitplans ist der Kunde dafür verantwortlich, die Verfügbarkeit der EndnutzerInnen zum Termin zu gewährleisten bzw. alternative EndnutzerInnen zu identifizieren, falls die vorgesehenen EndnutzerInnen nicht verfügbar sind.

### Zusätzliche Bestimmungen

- Der Endnutzerzeitplan wird 8 Tage vor dem geplanten Termin als fertiggestellt betrachtet.
- Für angefragte Terminänderungen, die weniger als 7 Tage im Voraus eingehen, können zusätzliche Gebühren anfallen, falls Dell die Änderung nicht im Bereitstellungsplan berücksichtigen kann.
- Anträge auf Terminänderung, die weniger als 5 Tage im Voraus erfolgen, können möglicherweise gar nicht berücksichtigt werden.



- Es können zusätzliche Gebühren berechnet werden, falls EndnutzerInnen am geplanten Installationstag nicht verfügbar sind.
- Kunden können die Priorisierung bestimmter EndnutzerInnen anfordern.
- Nach Fertigstellung des Zeitplans können für den Kunden zusätzliche Gebühren anfallen, falls weitere Besuche erforderlich oder Änderungen am Bereitstellungsplan gewünscht werden.
- Die TechnikerInnen von Dell werden alle Anstrengungen unternehmen, um den kommunizierten Zeitplan einzuhalten, allerdings behält sich Dell das Recht vor, den Zeitplan im Falle unvorhergesehener Umstände anzupassen.
- Nicht verfügbar für Thin Client-Geräte

### Ausgeschlossene Services

- Einplanen eines Endnutzers bzw. einer Endnutzerin zu einer bestimmten Uhrzeit
- Nutzen des Telefons als primäre Methode für die Kontaktaufnahme mit EndnutzerInnen; Dell kann in eigenem Ermessen ausgewählte EndnutzerInnen anrufen.
- Planen von Ressourcen vor Ort; die InstallationstechnikerInnen sind nicht für die Verwaltung oder Aktualisierung der Zeitpläne zuständig.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind



# Anhang C

## ProDeploy Plus Service

### Connected Configuration

#### Serviceübersicht

Der Dell Connected Configuration-Service bietet die Möglichkeit, eine Instanz der Systemmanagementsoftware des Kunden („Kundenbereitstellungslösung“) über eine sichere Internetverbindung in Einrichtungen von Dell zu verschieben. Der Kunde erhält direkten Zugriff auf eine virtuell oder physisch gehostete Umgebung in den Einrichtungen von Dell. In dieser Umgebung kann der Kunde seine Bereitstellungslösung speichern und pflegen. Der Kunde kann außerdem Konfigurationsaufgaben innerhalb von Dell Einrichtungen ausführen, die andernfalls nur ausgeführt werden könnten, wenn das System vom Kunden empfangen wurde und mit dem Kundennetzwerk verbunden ist.

#### Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Connected Configuration Service arbeitet mit anderen unterstützten Services in dieser Servicebeschreibung zusammen. Die Bereitstellungslösung des Kunden wird in einem Dell Configuration Center gehostet und über einen sicheren Tunnel mit dem Netzwerk des Kunden verbunden. Die sichere Verbindung wird mit einer maximalen Bandbreite von 5 Mbit/s als Gateway zwischen der Kundenumgebung und der Produktionsumgebung von Dell bzw. des Lieferanten angeboten. Der Kunde kann den sicheren Tunnel verwenden, um eine weitere Anpassung anderer Bereitstellungsoptionen vorzunehmen, insbesondere der Verschlüsselung und anderer Sicherheits- und Zugriffsfunktionen, der rollenbasierten Verwaltung, der Erkennung von Active Directory sowie sonstiger Netzwerk-, Datenbank- und Sicherheitskonfigurationen. Der Bereitstellungsprozess beschränkt sich auf maximal vier (4) Stunden Verarbeitungszeit und zehn (10) Minuten technischen Support für die Initiierung und Durchführung der automatischen Aufgabensequenz für jedes konfigurierte Gerät. Die Auftragsabwicklungskapazität wird anhand des vom Kunden prognostizierten Geräte- und Funktionsumfangs der Bereitstellungslösung berechnet, der im Rahmen des Scoping-Verfahrens in Koordination mit Dell festgelegt wurde. Dazu gehören die durchschnittliche Bereitstellungszeit pro Einheit und die maximalen Einheiten, die gleichzeitig bereitgestellt werden können.

Die Bereitstellungslösung kann über die physische Hardware des Kunden oder als virtuelle Maschine eingerichtet werden. Mit der physischen Hardwarelösung kann der Kunde die eigene Bereitstellungslösung und zugehörige kundeneigene Hardware für die Integration in das bzw. die Dell Configuration Center bereitstellen. Die Lösung mit einer virtuellen Maschine ermöglicht es dem Kunden, eine virtuelle Festplatte (VHD) seiner Bereitstellungsumgebung zu erstellen und an Dell zu übermitteln. Die VHD wird anschließend in eine von Dell entwickelte und verwaltete Hostinginfrastruktur geladen.

Die Kundenaufträge werden über den Dell-Verkaufsprozess erteilt und durchlaufen den Dell-Standardherstellungsprozess. Vom Kunden zusätzlich ausgewählte unterstützte Services werden während des Fertigungsprozesses durchgeführt und fallen nicht unter den Connected Configuration Service.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Dell vor allen Ansprüchen oder Maßnahmen, die sich aus jeglichen Anweisungen des Kunden hinsichtlich der Konfiguration der unterstützten Dell Systeme mithilfe der sicheren Verbindung und des Connected Configuration Service oder aus der Nichteinhaltung der in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen und Kundenverpflichtungen ergeben, zu bewahren und schadlos zu halten. Der Kunde erkennt hiermit an und ist einverstanden, dass Dell zur Ergreifung aller angemessenen Maßnahmen autorisiert ist, die dem Schutz des physischen Bestands oder eines beliebigen anderen Aspekts der IT-Umgebung von Dell und/oder Drittanbietern dient, falls diese durch ein vom Kunden bei Dell oder den jeweiligen physischen Bestand oder IT-Umgebungen des Drittanbieters hervorgerufenes Sicherheitsrisiko beeinträchtigt werden könnten.



## Zusätzliche Bestimmungen

Der Service kann außerhalb des Landes erbracht werden, in dem der Kunde und/oder Dell ansässig bzw. tätig sind. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem der Service bereitgestellt wird, sowie die Partei, die den Service bereitstellt, von Zeit zu Zeit und gemäß den Bedingungen der Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden zu ändern. Es bleibt jedoch weiterhin die Verantwortung von Dell, den Service bereitzustellen. Sollte eine der volumetrischen Annahmen, die von Dell und dem Kunden für den Umfang eines Connected Configuration Service-Projekts herangezogen werden, wesentlich von den festgelegten Anforderungen für die vollständige Leistung des Service (einschließlich der vom Kunden prognostizierten Einheiten volumens, der durchschnittlichen Zeit für die Bereitstellung pro Einheit, der maximalen Einheiten, die gleichzeitig mithilfe der Bereitstellungslösung des Kunden bereitgestellt werden können, und/oder der Konfigurationsfaktoren, die zusätzliche Zeit für die Aufgabe erfordern) abweichen, kann Dell die Preis- und Erfüllungskapazität anpassen, um diese Änderungen widerzuspiegeln.

Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass der Kunde als Verantwortlicher und Datenexporteur für jedwede in physischer Hardware, auf physischen Laufwerken oder einer gehosteten virtuellen Maschine oder sonstigen vom Kunden gegenüber Dell bereitgestellten Komponenten („Kundenbereitstellungslösung“), vom Kunden im Zusammenhang mit den Services verwendete Systemmanagementsoftware („Kundensoftware“) oder Kundeninhalte (wie unten definiert) verantwortlich ist, je nach Definition des Datenbegriffs in den einzelnen Ländern, unter anderem in der Europäischen Union (EU), und dass Dell die Daten für den Kunden gemäß dieser Vereinbarung und im Rahmen der Durchführung der Services verarbeitet. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass der Kunde als die Daten kontrollierende und exportierende Instanz für die Konformität mit den geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist und dass Dell als die datenverarbeitende Instanz für die Konformität mit den geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist. Der Kunde hält Dell in Bezug auf Verstöße gegen die Verpflichtungen des Kunden zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land sowie in Bezug auf die Nichteinhaltung der Verpflichtungen im Zusammenhang mit den maßgeblichen Bestimmungen schadlos, die im Kundenvertrag zum Kauf des unterstützten Dell Systems/der unterstützten Dell Systeme und des Service bzw. der Services dargelegt sind. Dell ist nicht verpflichtet, den/die Service(s) bereitzustellen und kann den/die Service(s) bei einem Verstoß des Kunden gegen die Kundenvereinbarung kündigen. Dell haftet nicht für etwaige Schäden, die sich aus einer Verletzung durch den Kunden ergeben. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell und seinen Anbietern entstehen. Der Kunde wird Dell unverzüglich über jegliche Versäumnisse, Mängel oder andere Probleme im Zusammenhang mit der Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen und damit verbundenen Bestimmungen in der Vereinbarung benachrichtigen und in gutem Glauben mit Dell zusammenarbeiten, um eine Lösung für diese Angelegenheiten zu finden.

## Ausgeschlossene Services

Folgende Aktivitäten sind vom Service ausgeschlossen:

- Erstellung jeder Tasksequenz, jedes Abbildes oder jedes Kundeninhalts („Kundeninhalt“) durch Dell im Namen des Kunden;
- Support oder Wartung für jede Kundenbereitstellungslösung oder Kundensoftware von Dell, vorausgesetzt jedoch, dass jede Kundenbereitstellungslösung, die einen aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag umfasst, von Dell in Übereinstimmung mit dem aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag gewartet wird;
- Datenmigrationsservices;
- die Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird;
- die Vorabbereitstellung von Clientsystem-Bestandsdaten;
- die Behebung von Problemen oder Ausfällen der Kundenbereitstellungslösung und
- alle sonstigen Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Nicht verfügbar für Thin Client-Geräte

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Gewährleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der Vereinbarung geregelt sind.



## Pflichten des Kunden und technische Anforderungen

Der Kunde muss die folgenden Anforderungen und Pflichten erfüllen oder übertreffen, um die auf physischer Hardware oder virtuellen Maschinen basierenden Servicelösungen zu erwerben, zu aktivieren und zu nutzen. Die Nichterfüllung des Kunden bei der Bereitstellung der Elemente oder Ausführung der Aufgaben, die durch diese Pflichten des Kunden zur Connected Configuration gefordert werden, können die Erbringung des Service durch Dell verzögern oder verhindern.

Für den Fall, dass „EndnutzerInnen“ des Kunden Drittanbieter nutzen (z. B. Contractors, Agents, Systemintegratoren und/oder Channel-Partner), bezieht sich „Kundenpartner“ auf Dritte, die von EndnutzerInnen des Kunden genutzt werden („EndnutzerInnen des Kunden“).

- Verantwortlichkeiten des Kundenpartners (falls zutreffend):
  - Übermitteln Sie den EndnutzerInnen des Kunden schriftlich alle in diesem Dokument genannten Verantwortlichkeiten des Kunden.
  - Erleichtern Sie jegliche Kommunikation, richten Sie Anweisungen ein oder legen Sie fest, dass Dell Services direkt mit den EndnutzerInnen des Kunden daran zusammenarbeitet.
  - Stellen Sie Leistungen, die für den Abschluss des Service erforderlich sind (Arbeitsanweisungen des Kunden, Dokument zu den VPN-Anforderungen des Kunden, Kundenbereitstellungslösung [physisch oder virtuell] usw.) bereit oder veranlassen Sie die Bereitstellung durch EndnutzerInnen des Kunden.
- Der Kunde bestimmt je nach Bedarf eine zentrale Anlaufstelle („Ansprechpartner beim Kunden“) und technische Kontakte („Technische Ansprechpartner“), um die Einrichtung und Erhaltung der einzelnen regionalen Connected Configuration-Umgebungen zu unterstützen.
- Die Ansprechpartner müssen praktische Kenntnisse über die Infrastrukturkomponenten besitzen, die während der Services zu berücksichtigen sind, und übernehmen unter anderem folgende Aufgaben:
  - Der Ansprechpartner beim Kunden ist autorisiert, in allen den Service betreffenden Fragen im Namen des Kunden zu handeln. Dazu zählen auch das Ansprechen von Problemen gegenüber dem Verantwortlichen im Unternehmen des Kunden und das Lösen widersprüchlicher Anforderungen.
  - Der Ansprechpartner beim Kunden sorgt dafür, dass jegliche Kommunikation zwischen dem Kunden und Dell, einschließlich aller Fragen oder Anforderungen zum Leistungsumfang, über den zuständigen Projektmanager von Dell erfolgt.
  - Der Ansprechpartner beim Kunden stellt den zeitnahen Kontakt zu technischen und geschäftlichen Ansprechpartnern sowie den Zugriff auf Daten/Informationen sicher, die im Rahmen des Serviceumfangs erforderlich sind.
  - Der Ansprechpartner beim Kunden stellt die Teilnahme wichtiger Ansprechpartner auf Kundenseite an erforderlichen Besprechungen und Präsentationen sicher.
  - Der Ansprechpartner beim Kunden sorgt für die Beschaffung und Bereitstellung der nötigen Projektanforderungen, Informationen, Daten, Entscheidungen und Genehmigungen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die nötige Hardware und/oder Software bereitzustellen, um die Einrichtung einer geeigneten und sicheren Bereitstellungslösung sicherzustellen, die im Rahmen des Scoping-Verfahrens in Koordination mit Dell festgelegt wurde. Die festgelegte Lösung muss den erwarteten Bereitstellungsumfang des Clientsystems unterstützen.
- Der Kunde stellt eine (1) konfigurierte Bereitstellungslösung für jedes regionale Dell Configuration Center bereit, in dem die Connected Configuration-Services durchgeführt werden. Hierzu gehören: Hardware und/oder Software des Kunden und/oder alle Kundeneinhalte.
- Der Kunde ist für die gesamte Wartung, Sicherheit, Verwaltung, Überwachung und den Support der Kundensoftware und/oder -hardware verantwortlich, und der Kunde ist einverstanden, dass ein Support- oder Wartungsproblem hinsichtlich der Kundensoftware und/oder -hardware Dell von seiner Verpflichtung befreit, den Service zu erbringen, bis ein solches Support- oder Wartungsproblem gelöst ist.



- Der Kunde implementiert und verwaltet ein sicheres Netzwerk zwischen dem Kundennetzwerk und jedem Dell Configuration Center. Die sichere Netzwerkverbindung muss die Dell VPN-Sicherheitsanforderungen erfüllen (oder übertreffen).
- Der Kunde ist für die Einrichtung und Verwaltung eines PXE-Bereitstellungsprozesses (Preboot Execution Environment) zuständig und hat dafür zu sorgen, dass dieser Prozess innerhalb von vier (4) Stunden abgeschlossen und der Einsatz von TechnikerInnen für die Einführung und die Durchführung der Clientsystembereitstellung auf maximal zehn (10) Minuten beschränkt werden kann.
  - Der Kunde ist verantwortlich für die Einrichtung der PXE-Boot-Umgebung und die Validierung mit zu erwerbenden Clienthardwareplattformen. Clienthardwareplattformen ohne Netzwerkport (RJ-45) auf dem System müssen PXE mit einem USB-Type-C-/Thunderbolt-to-Network-Dongle validieren. Die Unterstützungsfähigkeit von Plattform-/Netzwerkadaptern sollte mit Ihrem Configuration Services-Projektmanager überprüft werden.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, Arbeitsanweisungen zur Bereitstellung der Clientbetriebssysteme bereitzustellen und zu pflegen, einschließlich der erforderlichen Schritte zur Initiierung der clientseitigen Betriebssystembereitstellung, der Anweisungen, die eindeutig spezifizieren, wann die Betriebssystembereitstellung abgeschlossen ist, der Schritte zum Herunterfahren des Systems vor dem Versand und der Troubleshooting-Schritte, die bei einem Ausfall während der Clientsystembereitstellung unternommen werden müssen.
  - Die Arbeitsanweisungen für die Bereitstellung des Clientbetriebssystems müssen klare Anweisungen und Screenshots enthalten, damit Dell WerkstechnikerInnen den erfolgreichen Abschluss Ihrer Bereitstellung initiieren und überprüfen können.
  - Die Aufgabenreihenfolge und Arbeitsanweisungen des Kunden müssen einen „Abschlussbildschirm“ als eine der letzten Aufgaben in der Aufgabensequenz enthalten. Das Dialogfeld „Abschlussbildschirm“ ist eine Qualitätsprüfung für WerkstechnikerInnen, um den erfolgreichen Abschluss zu überprüfen. Der „Abschlussbildschirm“ muss auf dem Bildschirm bleiben, bis ein Techniker bzw. eine Technikerin eine Aktion durchführt.
- Der Kunde sorgt dafür, dass die Kundenbereitstellungslösung und die Aktualisierungen der Systembereitstellung, der Treiber und des Betriebssystems auf dem neuesten Stand bleiben, und stellt sicher, dass der für Clientsystembereitstellungen erforderliche Inhalt in der in Dell Configuration Centern gehosteten Systemmanagementumgebung verfügbar ist. Der Kunde muss die gehostete Systemmanagementumgebung für Clientsystembereitstellungen nutzen, um den Netzwerkverkehr zu minimieren und die Verarbeitungszeiten für Systembereitstellungen zu verkürzen.
- Kunden, die eine virtuelle Instanz der Kundenbereitstellungslösung bereitstellen, müssen die Anforderungen an Dell Connected Configuration-VMs erfüllen (z. B. VM-Festplattengröße, Arbeitsspeichergöße, CPU-Cores, VHD-Exportformat).
- Kunden, die physische Infrastrukturressourcen für die Clientsystembereitstellung bereitgestellt haben, z. B. Server, Firewall/VPN-Endpunkt, Netzwerkschalter, warten die gesamte Firmware und Hardware innerhalb jeder Ressource. Dell arbeitet nach Bedarf mit dem Kunden zusammen, um zu Wartungs- und Reparaturzwecken Zugriff auf bereitgestellte Ressourcen zu gewähren. Dell kann auch mit dem Kunden zusammenarbeiten, um ein System im Falle eines Hardwarefehlers oder von Firmwareupdates neu zu starten. In keinem Fall wird der Wartungsvertrag des Kunden gegenüber einem Dritten den Kunden oder jeglichen Dritten zu einem Zugriff auf die Dell Einrichtungen berechtigen, ohne dass Dell vorher seine schriftliche Bestätigung und Zustimmung zu einem solchen Zugriff erteilt hat.
- Kunden, die physische Infrastrukturressourcen bereitstellen, beschaffen, konfigurieren und managen die erforderliche Hardware für die Services wie folgt:
  - Hardware ist im Rack montierbar.
  - Im Rack kann ein Platz von bis zu 4U genutzt werden.
- Änderungen des Kunden an den Bereitstellungsdaten während der Bereitstellung des Service können die Erbringung des Service durch Dell verzögern oder verhindern. Wenn der Kunde beabsichtigt, Änderungen an den Bereitstellungsdaten vorzunehmen, muss der Kunde den Dell Projektmanager bzw. die Dell Projektmanagerin benachrichtigen und ggf. zusätzliche Zeit für den Auftragserfüllungszyklus einräumen, um die Unterbrechung des Service zu beschränken.



# Data Migration

## Serviceübersicht

Diese Serviceoption ermöglicht die Vor-Ort-Migration von bis zu 100 GB an Daten von einem vorhandenen lokalen Computer auf ein neues unterstütztes Produkt von Dell („Data Migration Service“ oder „Data Migration Services“), wie in dieser Servicebeschreibung genauer erläutert. Dieser Service wird während und im Zusammenhang mit dem Installationsprozess eines neuen Systems bereitgestellt.

## Data Migration Service – Funktionen

- Erfassung von Nutzerdaten und -einstellungen von allen Kundensystemen, die durch unterstützte Produkte ersetzt werden (das „Legacy-System“), auf Grundlage der während der Standortprüfung festgelegten Anforderungen
- Migration von mit Domänenbenutzerprofilen verbundenen Daten auf das neue unterstützte Produkt/die neuen unterstützten Produkte
- Die Datenmigration kann auf verschiedene Arten durchgeführt werden:
  - Direkt vom dem Legacy-Gerät über ein standardmäßiges Netzkabel zu einem neuen unterstützten Produkt
  - Direkt von dem Legacy-Gerät über das Kundennetzwerk zu einem neuem unterstützten Produkt
  - Vom Legacy-Gerät zu einem vom Kunden bereitgestellten Speicherort (Dateifreigabe oder USB/externes Laufwerk) und anschließend vom Speicherort zu dem neuen unterstützten Produkt
- Nach Abschluss der Migration bestätigt und/oder meldet der Techniker bzw. die Technikerin die Integrität der Migration.

## Serviceanforderungen

- Data Migration Services müssen in Verbindung mit Remote- oder Vor-Ort-Installationservices bereitgestellt werden.
- Data Migration Services werden von Dell mithilfe des Datenmigrationstools und den entsprechenden Ressourcen im Dell TechDirect-Portal durchgeführt.
- Der Zeitplan zu den Migrations- und Installationservices muss innerhalb des gleichen Projektrahmens abgestimmt und, wenn möglich, von den gleichen Dell MitarbeiterInnen remote oder vor Ort durchgeführt werden.
- Bei der Installation mehrerer Geräte migrieren die TechnikerInnen Daten auf mehreren Geräten gleichzeitig.
- Der Zielspeicherort für Daten ist ausreichend groß für die Menge der migrierten Daten.
- Dell geht davon aus, dass keine Faktoren vorhanden sind, die die Übertragungsrate vom Legacy-System auf das neue System einschränken, beispielsweise:
  - Schlechte Performance der Festplatte aufgrund von fehlerhaften Sektoren, weniger als 5.400 U/min Geschwindigkeit oder übermäßige Fragmentierung
  - Vom Kunden konfigurierte Einstellungen zum Begrenzen der Übertragungsgeschwindigkeit, etwa das Erzwingen einer suboptimalen Geschwindigkeit der Netzwerkschnittstellenkarten (NICs)
  - Auf dem Legacy-System ausgeführte Prozesse
  - Nicht-Verwenden von CAT5e-Netzkabeln für Gigabit-NICs bei netzwerkbezogenen Migrationen
  - Nicht-Verwenden von USB 3.x-Ports und externen Festplatten (mindestens USB 2.0)



## Ausgeschlossene Services

- Übertragung von mehr als 100 GB Daten
- Datenmigration mithilfe von anderen Tools als den von Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen vorgesehenen Tools und Erfüllung der kundenseitigen Verpflichtungen
- Nutzerprofile für lokale Konten (nicht in einer Domäne) werden nicht migriert.
- Die Migration von Daten zu Nutzerkonten in anderen Domänen wird nicht unterstützt.
- Deinstallation oder Neuinstallation von vorhandenen Produkten oder Softwareanwendungen
- Jegliche Datenwiederherstellung, einschließlich Notfallwiederherstellung
- Separate Planung von Migrations- und Installationservices
- Übertragung von Anwendungen oder Skripterstellung für Anwendungsinstallationen auf dem System
- **Kein Verschieben/Kopieren von Anwendungen oder Software**
- Aktivitäten im Zusammenhang mit der Konfiguration der Netzwerkinfrastruktur oder Troubleshooting
- Alle Aktivitäten, ausgenommen die in dieser Beschreibung der Servicemerkmale zur Datenmigration in diesem Anhang C aufgeführten Aktivitäten

## Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Konfiguration der Datenmigrationsanforderungen über das Dell TechDirect-Portal
- Umsetzung der Pflichten des Kunden bezüglich des Vor-Ort-Installationservice (Anhang B)
- Auf Wunsch Bereitstellung eines 3.x-USB-Sticks/externen Mediums für die Übertragung von Daten
- Auf Anforderung von Dell Bereitstellung eines internen Zugriffs für TechnikerInnen auf das Installationsprogramm des Datenmigrationstools, das über das Projekt des Kunden im Dell TechDirect-Portal verfügbar ist
- Die Möglichkeiten von Dell, den Service im gewünschten Umfang und zum gewünschten Termin bereitzustellen, hängen davon ab, ob der Kunde kritische Entscheidungen zeitnah trifft und wichtige Informationen und Genehmigungen rechtzeitig bereitstellt. Der Kunde erkennt seine Verantwortung dafür an, auf von Dell ausgehende Anforderungen von Anleitungen, Informationen, Genehmigungen oder Entscheidungen, die in vertretbarem Maße für Dell notwendig sind, um Services auszuführen, innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu reagieren.
- Der Kunde ist für die Kommunikation zwischen dem Kunden und Dell einschließlich jeglicher Fragen oder Anforderungen bezüglich des Serviceumfangs verantwortlich. Der Kunde hat beim Projektstart eine Liste wichtiger Ansprechpartner bereitzustellen, die mit Dell zusammenarbeiten. Diese wichtigen Ansprechpartner sind für die Kommunikation und das Management der Projektergebnisse mit Dell verantwortlich.
- Der Kunde stellt den Zugang zu technischen und geschäftlichen Ansprechpartnern sicher, wie im Rahmen des Serviceumfangs erforderlich. Die wichtigen Ansprechpartner nehmen an Meetings teil und stellen zeitnahe Entscheidungen und Informationen bereit, die für Dell notwendig sind, um Services auszuführen.
- Die Behebung von Fehlern in der Quell-Speicher-Array-Umgebung unterliegt der Zuständigkeit des Kunden. Ausgenommen sind von Dell unterstützte Speicherplattformen mit gültigen Supportservices.
- Sofern in dieser Servicebeschreibung nicht anders angegeben, ist der Kunde für die Konfiguration der vorhandenen Speicher-Arrays verantwortlich.
- Hinweis: Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Anwendungen nach der Offline-Migration in den Produktionszustand zu versetzen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Host-/Serveranwendungen vor dem Start der Offline-Datenmigration herunterzufahren.
- Für die Durchführung von Services muss das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig sein
- Bereitstellung von Zugriff auch das kundenspezifische Installationsprogramm für das Datenmigrationstool in TechDirect



## Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Es werden angemessene Versuche unternommen, die Daten des Kunden zu übertragen. Wenn nach mehreren Versuchen oder aus Gründen, die außerhalb der Kontrolle des Technikers bzw. der Technikerin liegen, eine Übertragung als nicht durchführbar betrachtet wird, kann der Service ggf. nicht erbracht werden.
- Diese Aktivitäten sind auf weitere 45 Minuten pro Gerät begrenzt (insgesamt 90 Minuten, inklusive der Installationsaktivitäten). Dell bewertet den voraussichtlichen Zeitaufwand für die Durchführung dieser Aktivitäten vor der Bereitstellung und während der Bereitstellung. Sollte Dell feststellen, dass der Zeitraum für die Durchführung der Remote- oder Vor-Ort-Aktivitäten über die zusätzlichen 45 Minuten hinausgeht, passt Dell gemeinsam mit dem Kunden die Anweisungen so an, dass die lokale Bereitstellungszeit weniger als 45 (zusätzliche) Minuten beträgt.
- Sollte sich herausstellen, dass Elemente in der Umgebung oder Hardware des Kunden vorhanden sind, die die Übertragungsgeschwindigkeit begrenzen und den erforderlichen Zeitaufwand des Technikers bzw. der Technikerin verlängern, erarbeitet Dell mit dem Kunden Möglichkeiten, diese Probleme zu mindern. Möglicherweise fallen für den Kunden zusätzliche Kosten an, die anhand des Änderungskontrollverfahrens ermittelt werden.
- Aus Sicherheitsgründen bringt Dell keine USB-Sticks/externen Medien zum Kundenstandort mit. Bei Bedarf (für die Datenmigration oder das DMT-Installationsprogramm) hat der Kunde USB-Sticks/externe Medien zur Verfügung zu stellen.
- Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass der Kunde als die datenkontrollierende Instanz für die Daten in Legacy-Geräten oder in der Kundenumgebung verantwortlich ist, die auf Anweisung des Kunden in den Umfang dieses Service eingeschlossen werden sollen, da derartige Daten von jedem Land bestimmt werden können, einschließlich aber nicht beschränkt auf die Europäische Union (EU), und Dell ist als die datenverarbeitende Instanz für die Verarbeitung der Kundendaten im Rahmen dieses Service und für die Ausführung der Services verantwortlich. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass der Kunde mit der Übernahme der in der Kundenvereinbarung zum Kauf der unterstützten Produkte und Services aufgeführten EU-Musterklauseln als die datenkontrollierende Instanz für die Konformität mit den geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist und dass Dell als die datenverarbeitende Instanz für die Konformität mit den geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist. Der Kunde informiert Dell umgehend und arbeitet nach bestem Wissen und Gewissen gemeinsam mit Dell an der Lösung jedweden Problems in diesem Zusammenhang, wenn der Kunde feststellt, dass es bei der Integration der EU-Modellklauseln in diese Vereinbarung zu Auslassungen, Fehlern, Mängeln oder sonstigen Problemen gekommen ist.

## Schulungspunkte

### Schulungspunkte für Dell Education Services

Kunden, die diesen ProDeploy Plus Service zur Verwendung mit ausgewählten unterstützten Produkten erwerben, erhalten darüber hinaus Schulungspunkte für Dell Education Services (die „Schulungspunkte“). Überprüfen Sie Ihr Bestellformular, um zu ermitteln, ob Ihr Serviceerwerb eine SKU zu ProDeploy Plus Schulungspunkten enthält, und um zu bestimmen, wie viele Schulungspunkte Sie mit dem Erwerb des Service erhalten. Training Credits stellen eine flexible Möglichkeit dar, von Dell Education Services angebotene Schulungskurse zu erwerben, einschließlich Dell Zertifizierungsschulungen, dedizierter Schulungen, Vor-Ort-Schulungen oder Onlineschulungen. Eine Liste der Kurse, die für den Erwerb mit Schulungspunkten verfügbar sind, finden Sie unter [www.learndell.com](http://www.learndell.com). Die Training Credits können nur für Schulungen von Dell Education Services genutzt werden. Training Credits können beispielsweise nicht für Schulungen zu Produkten und Services von Dell Software verwendet werden. Schulungspunkte können nur im Erwerbsland eingelöst werden.



Die Dauer des Zeitraums, in dem Sie die Schulungspunkte zum Erwerb von Schulungskursen von Dell Education Services nutzen können, beträgt zwölf (12) Monate ab dem Datum des Erwerbs des Service durch Sie. Alle Schulungskurse, die mit Schulungspunkten verrechnet werden, müssen vor Ablauf des 12-monatigen Zeitraums, der mit dem Erwerb des Service bzw. der Services im Bestellformular beginnt, angesetzt und in Anspruch genommen werden, sofern nicht Ihr separat unterzeichneter Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf dieses Service an Sie ausdrücklich gestattet, oder das geltende Recht etwas anderes vorschreibt. Wenn Ihr separat unterzeichneter Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf dieses Service an Sie ausdrücklich gestattet, die Zahlung von Schulungspunkten im Nachhinein vorschreibt oder Sie nach geltendem Recht zur Zahlung von Schulungspunkten im Nachhinein verpflichtet sind, können Sie wählen und Dell wird in gegenseitigem Einvernehmen folgenden Bedingungen zustimmen: i) dem Kauf der Services ohne Schulungspunkte (wofür eine gesonderte Leistungsbeschreibung oder andere Dokumentation erforderlich sein kann), ii) dem Kauf der Services ohne eine zusätzliche Gebühr, die Schulungspunkten entspricht, oder iii) dem Kauf von genutzten Schulungspunkten, die Sie im Nachhinein in Übereinstimmung mit den Bedingungen Ihres Rahmenvertrags und/oder geltendem Recht bezahlen. Nach dem Erhalt Ihrer Schulungspunkte erhalten Sie von Dell einen monatlichen Bilanzbericht Ihrer Schulungspunkte. Zudem sendet Dell Ihnen 90 Tage vor Ablauf von Schulungspunkten eine Benachrichtigung. Bei Fragen zum Ablauf Ihrer Schulungspunkte wenden Sie sich an die Dell Education Services oder Ihren Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihre Vertriebsmitarbeiterin. Die Verpflichtung von Dell, Ihnen im Austausch für die Schulungspunkte Schulungen der Dell Education Services anzubieten, gilt nach Ablauf des 12-monatigen Zeitraums, der mit dem Erwerb des Service beginnt, als erfüllt, selbst wenn Sie die Schulungspunkte nicht für den Erwerb einer Dell Education Services Schulung nutzen. Wenn die Schulungspunkte ablaufen, erhalten Sie keine Rückerstattung des Kaufbetrags für die nicht genutzten Schulungspunkte.

Verrechnete Schulungspunkte unterliegen der Servicebeschreibung der Education Services, die Sie in den Geschäftsbedingungen von Dell Services finden.

## 30 Tage lang Unterstützung nach der Bereitstellung

Im Rahmen des Installationservice für ProDeploy Plus stellt Dell sowohl für den Kunden als auch für den Anbieter 30 Tage lang Unterstützung bereit:

- Der Kunde kann ein Dell Supportteam hinzuziehen (per E-Mail oder Chat) und Unterstützung bei bestimmten Verwaltungs-, Konfigurations- oder Installationsanfragen für die erworbene Bereitstellungslösung von Dell erhalten.
- Dell arbeitet mit dem Kunden oder Anbieter zusammen und stellt eine Remote-Diagnose für das Problem des Kunden bereit.
- Bei Problemen im Rahmen der Bereitstellung erarbeitet Dell zusammen mit dem Kunden und/oder dem Anbieter einen Problemlösungsplan und bietet Unterstützung bei der Implementierung, falls zutreffend.
- Diese Services sind eine Ergänzung zu jeglichen anderen Services oder jeglicher Unterstützung, zu denen der Kunde ggf. berechtigt ist. Weitere Informationen zu anderen, möglicherweise verfügbaren Services finden Sie in Ihrem Bestellformular.

