

# ProDeploy for Data Protection Suite for VMware

## Servicebeschreibung

Dieser Service umfasst die Installation und Konfiguration von Avamar, Data Domain, DD Boost und Data Protection Advisor (DPA) sowie den Wissenstransfer auf Remote Guru Live for RecoverPoint for Virtual Machines (VMs)-Systeme zur Bereitstellung von End-to-End Data Protection für VMware-basierte Umgebungen, einschließlich Backup und Recovery, Replikation, Monitoring und Analyse.

Dieser Implementierungsservice deckt die Integration eines Avamar Virtual Edition- (AVE) bzw. eines Avamar Data Store-/Single-Node-Servers, einer Data Domain Virtual Edition- (DDVE) oder einer physischen Data Domain-Appliance und einer DPA-Instanz in einer VMware-basierten vCenter-Umgebung ab. Der Service ist auf EMC RecoverPoint-Wissenstransfer beschränkt. Die Konfiguration umfasst bis zu 2 Avamar-Proxyhosts, 50 Image-basierte Clients und 10 Anwendungs-Plug-ins in der VMware-basierten Umgebung.

**Wichtig:** Die *Remote Guru Live for RecoverPoint for Virtual Machines*-Services sind auf Wissenstransfer beschränkt und es wird keine tatsächliche Implementierung ausgeführt.

## Projektumfang

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

Dieser Service umfasst folgende Komponenten (wobei die aufgeführten Werte nicht überschritten werden dürfen):

- Avamar-Server: 1
- Avamar-Clients im Design: 50
- ESX-Server für die Integration: 1
- VMware-Backups auf Image-Ebene: 5
- Avamar-Clients für die Implementierung: 50
- Avamar-VMware-Image-Proxys: 2
- Für die Verwendung mit Data Domain konfigurierte Avamar-Server: 1
- Avamar-Anwendungs-Plug-ins mit DD Boost: 10
- Data Domain 6300-Appliances: 1
- Data Domain Virtual Edition-Appliance: 1
- Collection-Nodes: 1
- Data Protection Advisor-Collector-Nodes: 1

Bei diesem Teil des Services hat Dell EMC folgende Aufgaben:

- Zusammentragung der für das Serviceprojekt benötigten Informationen
- Überprüfung, ob die Umgebung alle Hardware- und Softwareanforderungen erfüllt
- Entwicklung und Dokumentation des Avamar-Lösungsdesigns und der entsprechenden Anforderungen
- Überprüfung der Avamar-*Checkliste vor Projektstart*

- Entwicklung und Dokumentation des Avamar-Clientdesigns und der entsprechenden Anforderungen
- Entwicklung und Dokumentation eines Client-, Dataset-, Gruppen- und Aufbewahrungs-Policy-Designs und der entsprechenden Anforderungen
- Entwicklung und Dokumentation des Designs für die Avamar- und Data Domain-Integration
- Entwicklung und Dokumentation des Designs und der Anforderungen für die Avamar-VMware-Integration
- Durchführung der Validierung des Lösungsdesigns
- Durchführung einer Besprechung zur Implementierungsprüfung
- Überprüfung, ob sich die Ausrüstung am Standort am richtigen Ort befindet und die Anforderungen in Bezug auf Verkabelung und Stromversorgung eingehalten sind
- Installation von Avamar-Rack und -Nodes einschließlich Anschluss der Netzwerk- und Stromkabel am physischen Standort
- Registrierung der Avamar-Hardwareseriennummern
- Konfiguration der Avamar-IP-Adressen und Hostnamen für das Kundennetzwerk
- Konfiguration der Avamar-Schnittstelle für Remotemanagement und Monitoringnetzwerk
- Erstellung der Kopie der Softwarepakete zur Vorbereitung des Avamar-Grid für die Implementierung und Konfiguration von Avamar-Funktionen
- Installation und Konfiguration der Avamar-Software sowie Aktivierung des Avamar-Grid
- Konfiguration der lokalen Avamar-Authentifizierung.
- Installation, Konfiguration und Aktivierung von Avamar-Client-Agents auf allen unterstützten Hostplattformen
- Konfiguration von vSphere- sowie Avamar-Administrator und -Authentifizierung
- Konfiguration von VMware-Image-Backups und -Proxys für Avamar
- Validierung von in der Data-Protection-Umgebung durchgeführten VM-Backups
- Konfiguration des Avamar-Systems für die Verwendung mit Data Domain als Zielbackupgerät
- Konfiguration von Datasets auf den Avamar-Systemen für das Clientanwendungs-Plug-in mithilfe von DD Boost
- Organisation eines Treffens mit dem Kunden, um sicherzustellen, dass alle Umgebungs- und Betriebsanforderungen für die Implementierung (Hardware, Software und Infrastruktur) vom Kunden erfüllt werden, sowie Bereitstellung einer Liste mit erforderlichen oder empfohlenen Aktualisierungen
- Bereitstellung von Informationen zu geschäftlichen und IT-bezogenen Anforderungen, Zielen, Erwartungen und Erfolgsparametern für das Projekt
- Erstellung des Data Domain-Architekturdesigns zur Erfüllung der geschäftlichen und IT-bezogenen Anforderungen, Ziele, Erwartungen und Erfolgsparameter im Zusammenhang mit dem Projekt
- Planung und Terminierung der Aufgaben zur Konvertierungskonfiguration für die Services
- Durchführung der Services gemäß den Definitionen in diesem Dokument
- Bereitstellung der entsprechenden Dokumentation für den Kunden
- Dokumentation der vorgeschlagenen Architektur im Konfigurationsleitfaden
- Entwicklung des Testplans

- Unterstützung beim Auf- und Einbau (Rack-and-Stack) der Data Domain-Appliances
- Verbindung von LAN-Kabeln mit der Data Domain-Appliance
- Durchführung der Erstkonfiguration des Data Domain-Systems
  - Überprüfung und Konfiguration der LAN-Konnektivität
- Konfiguration zusätzlicher Data Domain-Software, falls erforderlich
- Konfiguration der Systemadministration für automatischen Support und Warnmeldungen
- Konfiguration von MTrees und Quoten, falls erforderlich
- Konfiguration von Datenverschiebungs-Policies auf allen zutreffenden MTrees auf Data Domain-Systemen, falls erforderlich
- Durchführung eines Upgrades der Data Domain-Betriebssysteme nach Bedarf
- Konfiguration der DDR(s) für den DD BOOST-Datenzugriff:
  - Erstellen der DD BOOST-Nutzer- und logischen Speichereinheiten
  - Hinzufügung der ifgroup(s) mit dedizierten Schnittstellen, falls erforderlich
- Überprüfung, ob der automatische Support und die automatischen Warnmeldungen von Data Domain Kundensupport-ID-Daten senden und übermitteln
- Aktualisierung der Data Domain-Ressourceninformationen und -Dokumentation und Erstellung von Data Domain-Kundensupportkonten
- Durchführung der Tests im *Testplan* für den Kunden
- Durchführung der folgenden DDVE-Konfiguration (Data Domain Virtual Edition):
  - Verifizierung der Softwareanforderungen von VMware und DDVE
  - Überprüfung der vCenter- oder ESXi Server-Konfigurationseinstellungen
  - Überprüfung der erfolgreichen Installation der virtuellen DDVE-Maschine durch den Kunden
  - Überprüfung der DDVE-Konfigurationseinstellungen
  - Hinzufügung von zusätzlichen virtuellen VMware-Laufwerken in den Konfigurationseinstellungen der virtuellen Maschine
- Ergänzung des Dateisystems der virtuellen Data Domain-Appliance um neuen Speicher
  - Konfiguration der erworbenen Data Domain-Softwarelizenz, falls erforderlich
- Demonstration, dass das Data Domain-Speichersystem zusätzliche Kapazitäten erkennt
- Erstellung und Bereitstellung des *Konfigurationsleitfadens*
- Erstellung und Bereitstellung des *Testplans*
- Durchführung eines grundlegenden Wissenstransfers
- Prüfung der *Checkliste für die Installationsvorbereitung*
- Prüfung und Validierung der Kundenanforderungen und der geplanten Verwendung von DPA-Modulen, -Merkmale und -Funktionen, um sicherzustellen, dass alle ordnungsgemäß genutzt werden und der Kunde den optimalen Nutzen erzielen kann
- Entwicklung des Data Protection Advisor-Implementierungsdesigns und der entsprechenden Anforderungen im Konfigurationsleitfaden
- Überprüfung, ob die Anforderungen für die Data Protection Advisor-Implementierung innerhalb der bestehenden Backup-, Recovery- und Replikationsumgebungen im Detail erläutert sind
- Installation und Konfiguration der DPA-Serversoftware samt Erstellung eines DPA-Servers (einer Instanz) für unterstützte Backupsoftwareprodukte

- Konfiguration und Aktivierung der lizenzierten DPA-Module
- Konfiguration von DPA-Nutzern und -Rollen
- Installation, Konfiguration und Implementierung von DPA-Collectors auf unterstützten Backupservern, Hostclients und Appliance Nodes
- Konfiguration von Collector Nodes für alle Appliances, Anwendungen oder Hosttypen für das Datenmonitoring
- Konfiguration und Validierung von Routinen für die Datenbankwartung
- Konfiguration der DPA-Umgebung mit der vorhandenen ESRS-Umgebung
- Durchführung der Validierung der Lösungsimplementierung

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

- Management der dem Projekt zugewiesenen Dell EMC Ressourcen
- Zusammenarbeit mit dem vom Kunden ernannten zentralen Ansprechpartner zur Koordinierung von Projektaufgaben und den zugewiesenen Ressourcen für die Ausführung der jeweiligen Aufgaben
- Alleiniger Ansprechpartner für die gesamte Projektkommunikation und Problemeskalation
- Festlegung der Prozesse und des Zeitplans für das Projekt
- Entwicklung eines übergeordneten *Projektplans* mit wichtigen Ereignissen und Meilensteinen
- Durchführung eines Kick-off-Meetings zur Prüfung des Projektumfangs, der Erwartungen, Kommunikationspläne sowie der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen
- Durchführung regelmäßiger Statusmeetings zur Überprüfung des Projektfortschritts, der Probleme und der potenziellen Risiken. Der Kunde und Dell EMC vereinbaren, wie häufig diese Meetings stattfinden sollen.
- Koordinierung von Projektabschluss, Prüfung und Abnahme

### **Ergebnisse**

Dell EMC stellt dem Kunden neben den Services Folgendes bereit:

- *Konfigurationsleitfaden*
- *Wissenstransfer*
- *Testplan*
- *Projektabschlussformular*
- *Checkliste vor Projektstart*

### **Dell EMC Personal**

Zur Durchführung der im Abschnitt „Projektumfang“ weiter oben festgelegten Services stellt Dell EMC geeignete Dell EMC Mitarbeiter zur Verfügung.

### **Verpflichtungen des Kunden**

Die rechtzeitige Bereitstellung von Büroräumen, Gebäuden, Ausrüstung, Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten von Verantwortlichen, Vertretern und Mitarbeitern des Kunden, ordnungsgemäß konfigurierten Computerprodukten und Netzwerkzugriff durch den Kunden an Dell EMC sind von grundlegender Bedeutung für die Erbringung der in diesem Dokument definierten Services. Der Kunde hat sicherzustellen, dass alle Kundendaten vor Beginn der Services per Backup gesichert wurden. Dell EMC übernimmt keine

Verantwortung oder Haftung für den Verlust von Daten oder den Verlust des Zugangs zu Daten oder für nicht wiederherstellbare Daten in Verbindung mit den Services.

Es folgen die zusätzlichen Pflichten des Kunden:

- Zuweisung eines Hauptansprechpartners und -verantwortlichen als Projektmanager des Kunden. Dieser zentrale Ansprechpartner ist zuständig für die Problemlösung, Planung von Aktivitäten, Terminierung von Befragungen und Erfassung und Verteilung von Informationen. Der Projektverantwortliche muss für die Einhaltung der Verpflichtungen des Kunden sorgen.
- Zuweisung eines leitenden technischen Mitarbeiters, der bei Bedarf für die Dauer des Projekts als einzige technische Kontaktperson zwischen dem Kunden und Dell EMC fungiert
- Bereitstellung des technischen Supports für Implementierungsteams, alle Anbieter und Dritte nach Bedarf
- Übernahme der Verantwortung für alle Probleme bezüglich Netzwerkverbindungen, Leistung und Konfiguration
- Vorbereitung des Standorts u. a. in Bezug auf Verkabelung, Heizung, Lüftung und Klimatisierung sowie Stromversorgung
- Sicherstellung, dass die erforderliche standortspezifische und/oder standortübergreifende Netzwerkinfrastruktur vorhanden und betriebsbereit ist
- Herstellung des Kontakts zu den Experten des Kunden und Bereitstellung des erforderlichen Zugangs zum Kundensystem und zu den Netzwerken (einschließlich des uneingeschränkten Zugriffs auf Remotesysteme und -netzwerke) für Dell EMC Mitarbeiter zur Durchführung der Services während der normalen Geschäftszeiten von Dell EMC (oder zu den vereinbarten Zeiten)
- Verfügbarkeit von mindestens einem technischen Ansprechpartner mit Verantwortung in der Systemadministration und den erforderlichen Zugriffsberechtigungen auf Systeme/Daten, um diesen Service zu erbringen
- Bereitstellung geeigneter Zeitfenster für Systemwartungsaufgaben, damit die Geräte von Servicemitarbeitern vorbereitet werden können
- Erfüllung aller Anforderungen im Hinblick auf Umgebung, Technik und Betrieb vor der Implementierung des Services
- Unterstützung aller Anbieter und Drittanbieter nach Bedarf durch die Teams für technischen Support
- Sicherstellung, dass alle Kundendaten vor Beginn der Services per Backup gesichert wurden. EMC übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für den Verlust von Daten oder den Verlust des Zugangs zu Daten oder für nicht wiederherstellbare Daten in Verbindung mit den Services.
- Überlassung geeigneter Mitarbeiter, die beim Auf- und Einbau der Komponenten helfen

### **Servicezeitplan**

Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, beginnt der Service voraussichtlich innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erhalt des Auftrags für diesen Service und der Annahme dieses Kundenauftrags durch Dell EMC.

Dem Kunden stehen ab dem Rechnungsdatum von Dell EMC zwölf (12) Monate zur Nutzung der in diesem Dokument beschriebenen Services zur Verfügung („**Servicezeitraum**“). Die Services laufen am letzten Tag des Servicezeitraums automatisch ab, sofern Dell EMC nichts anderes genehmigt hat. Der Kunde hat in keinem Fall Anspruch auf eine Gutschrift oder Rückerstattung von nicht genutzten Anteilen dieser Services.

### **Änderungen des Serviceumfangs**

Alle Änderungen an den Services, dem Zeitplan, den Kosten oder diesem Dokument müssen von Dell EMC und dem Kunden schriftlich vereinbart werden. Je nach Umfang solcher Änderungen kann Dell EMC die Unterzeichnung einer separaten Leistungsbeschreibung durch die Parteien

verlangen, in der die Änderungen, ihre Auswirkungen auf Kosten und Terminplanung sowie andere relevante Bedingungen im Detail aufgeführt werden.

### **Ausschlüsse aus dem Serviceumfang**

Dell EMC ist nur für die Durchführung der in diesem Dokument ausdrücklich angegebenen Services verantwortlich. Darüber hinausgehende Services, Aufgaben und Aktivitäten gehören nicht zum Serviceumfang.

Der Kunde stellt sicher, dass sein Antivirusprogramm ständig aktualisiert und auf allen Systemen ausgeführt wird, auf die Dell EMC zugreift, und überprüft alle Lieferungen und die Medien, auf denen diese geliefert werden. Der Kunde verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen für Datenbackups zu ergreifen, und muss insbesondere für einen täglichen Backupprozess und für das Backup der relevanten Daten sorgen, bevor Dell EMC irgendwelche Abhilfe-, Upgrade- oder sonstigen Maßnahmen auf den Produktionssystemen des Kunden ausführt. Sofern die Haftung von Dell EMC für Datenverluste im Rahmen der vorhandenen Vereinbarung oder dieses Dokuments nicht ohnehin ausgeschlossen ist, haftet Dell EMC bei Datenverlusten nur für den üblichen Aufwand zur Datenwiederherstellung, der entstanden wäre, wenn der Kunde seine Daten angemessen gesichert hätte.

### **Feste Servicegebühr und Fakturierungszeitplan**

Die in diesem Dokument beschriebenen Services werden an aufeinanderfolgenden Tagen während der normalen Geschäftszeiten des Serviceanbieters erbracht (montags bis freitags, 8:00–18:00 Uhr Ortszeit, außer während Betriebsschließungszeiten des Serviceanbieters und an Feiertagen). Einige der auszuführenden Services müssen vom Serviceanbieter jedoch aufgrund ihrer Beschaffenheit ggf. außerhalb der normalen Geschäftszeiten eingeplant werden (z. B. bei der Hardwarebereitstellung vor Ort).

Die in diesem Dokument beschriebenen Services werden auf Festpreisbasis zu den im entsprechenden Angebot des Serviceanbieters angegebenen Gebühren durchgeführt.

Die Services werden nach dem Standardmodell des Serviceanbieters bereitgestellt. Die Bereitstellung kann vor Ort und/oder remote erfolgen. Sollen die Services auf Wunsch des Kunden gemäß einem anderen Modell bereitgestellt werden, können Preise, Aufwand, Leistungsumfang und/oder Terminplanung entsprechend dem Abschnitt „Änderungen des Serviceumfangs“ in diesem Dokument geändert werden. Wenn der Kunde solche Änderungen nicht entsprechend dem Abschnitt „Änderungen des Serviceumfangs“ genehmigt, findet gemäß der Vereinbarung zwischen dem Serviceanbieter und dem Kunden das Standardmodell des Serviceanbieters für die Bereitstellung der Services Anwendung. (Gilt nicht für Projekte mit der US-Regierung oder US-Behörden, die eine Remotebereitstellung von Services ausschließen.)

Die Fakturierung erfolgt, nachdem der Auftrag des Kunden beim Serviceanbieter eingegangen ist und genehmigt wurde.

Der Kunde autorisiert den Serviceanbieter, Rechnungen über zusätzliche Beträge zu stellen, und verpflichtet sich, diese zu begleichen. Dazu gehören Kosten für servicebezogene Änderungen oder Ausnahmen.



**PROFESSIONAL SERVICES-GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

Im Zusammenhang mit diesem *Dokument* gelten die folgenden Geschäftsbedingungen.

1.1 **Dauer, Kündigung.** Dieses *Dokument* beginnt an dem im obigen Abschnitt „Servicebeschreibung“ genannten Datum und wird, sofern sie nicht aus Gründen des Vertragsbruchs gekündigt wird, entsprechend diesen Bedingungen fortgeführt. Jede Partei kann dieses *Dokument* außerordentlich aus wichtigem Grund schriftlich kündigen, wenn die andere Partei ihre Pflichten nicht vertragsgemäß erfüllt hat. Voraussetzung für eine außerordentliche Kündigung wegen Vertragsverletzung ist, dass die kündigende Partei der anderen Partei schriftlich eine **Nachfrist** von dreißig (30) Tagen zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung gesetzt hat und der Vertragsverstoß nicht innerhalb dieser Frist behoben wurde. Diese Kündigung hat schriftlich zu erfolgen und ist ab dem Zeitpunkt des Eingangs wirksam.

1.2 **Gewährung von Copyright- oder Lizenzrechten in den zu erbringenden Leistungen.** Unter Voraussetzung der Zahlung aller fälligen Beträge an EMC durch den Kunden stimmen die Parteien zu, dass (i) der Kunde Eigentümer der gesamten Copyrightrechte an dem Teil der Leistungen (nachstehend definiert) wird, der ausschließlich aus schriftlichen Berichten, Analysen und anderen Arbeitsunterlagen besteht, die im Rahmen der Erfüllung der Verpflichtungen von EMC aus dieser Vereinbarung durch EMC vorbereitet und an den Kunden übergeben werden, und (ii) dass EMC dem Kunden für den aus Skripten und Code bestehenden Teil der Leistungen ein nicht exklusives, nicht übertragbares, unwiderrufliches (außer bei Verstoß gegen dieses *Dokument*) und dauerhaftes Recht zur Nutzung, Vervielfältigung und zur Erstellung abgeleiteter Erzeugnisse daraus (ohne das Recht auf Vergabe von Unterlizenzen) für die internen Geschäftsabläufe des Kunden erteilt, wie im Folgenden dargelegt. Die in diesem Abschnitt erteilte Lizenz gilt nicht für (a) vom Kunden bereitgestellte Materialien und (b) andere, im Rahmen eines gesonderten Vertrags lizenzierte oder bereitgestellte EMC Produkte oder Komponenten. „Leistungen“ bezeichnet Berichte, Analysen, Skripte, Code oder andere Arbeitsergebnisse, die dem Kunden von EMC im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen aus diesem *Dokument* übergeben wurden.

1.2.1 **Vom Kunden bereitgestellte Materialien.** Der Kunde tritt keinerlei Rechte an den Materialien ab, die er EMC zur Durchführung der Services zur Verfügung stellt. Gemäß den Schutzrechten des Kunden (nachstehend definiert), erteilt der Kunde EMC ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht, diese ausschließlich zugunsten des Kunden im Rahmen der Erfüllung der Verpflichtungen von EMC aus dieser Vereinbarung zu verwenden.

1.2.2 **Vorbehaltene Schutzrechte.** Beide Parteien behalten sich die nicht explizit der anderen Partei gewährten Schutzrechte vor. EMC ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den hierunter bereitgestellten Arbeitsergebnissen oder Services ähnlich sind, oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen von EMC gegenüber dem Kunden, der Verwendung der Arbeitsergebnisse oder Durchführung ähnlicher Services für andere Projekte nicht beschränkt. „Schutzrechte“ sind alle Patente, Copyrightrechte, Handelsgeheimnisse, Methoden, Ideen, Konzepte, Erfindungen, Know-how, Techniken und sonstige Rechte am geistigen Eigentum einer Partei.

1.3 **Vertrauliche Informationen, Veröffentlichung.** „**Vertrauliche Informationen**“ sind alle (i) Informationen, die als „vertraulich“, „proprietär“ oder mit einem ähnlichen Begriff gekennzeichnet oder ihrer Art nach als vertraulich einzustufen sind. Mündlich übermittelte Informationen gelten als vertraulich, wenn diese bei der Weitergabe entsprechend bezeichnet und innerhalb von zwei (2) Wochen in entsprechend gekennzeichnete schriftlicher Form nachgereicht werden. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die (i) sich rechtmäßig im Besitz der empfangenden Partei befinden, ohne dass zuvor eine Vertraulichkeitsverpflichtung mit der weitergebenden Partei bestand, (ii) öffentlich bekannt sind, (iii) der empfangenden Partei durch eine dritte Partei rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsauflage übermittelt wurden oder (iv) von der empfangenden Partei unabhängig und ohne Bezug auf die vertraulichen Informationen der mitteilenden Partei entwickelt wurden. Jede Partei (a) darf vertrauliche Informationen der anderen Partei nur zur Ausübung von Rechten oder zur Erfüllung von Verpflichtungen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung nutzen und (b) muss alle vertraulichen Informationen, die von der anderen Partei offengelegt wurden, ab dem Datum der Offenlegung für einen Zeitraum von drei (3) Jahren nach demselben Standard, der vom Empfänger für den Schutz eigener Informationen ähnlicher Natur und Wichtigkeit eingesetzt wird, sowie mindestens mit angemessener Sorgfalt vor der Weitergabe an Dritte schützen. Ausgenommen hiervon sind (1) Kundendaten, auf die EMC möglicherweise im Zusammenhang mit der Erbringung der Services Zugriff erlangt, denn diese sind so lange als vertrauliche Informationen anzusehen, bis eine der oben genannten Ausnahmen eintritt, und (2) vertrauliche Informationen, die ganz oder teilweise EMC Schutzrechte darstellen, erhalten oder offenlegen würden, denn diese dürfen von der empfangenden Partei zeitlich unbefristet nicht offengelegt werden. Unbeschadet der vorstehenden Bestimmungen darf die empfangende Partei die vertraulichen Informationen (A) gegenüber ihren verbundenen Unternehmen (nachstehend definiert) mit dem Ziel der Erfüllung von Pflichten oder der Ausübung von Rechten aus dieser Vereinbarung offenlegen, sofern ein solches verbundenes Unternehmen die vorstehenden Bestimmungen erfüllt, und (B) soweit gesetzlich erforderlich (sofern die empfangende Partei die offenlegende Partei davon umgehend benachrichtigt hat). „**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet eine juristische Person, die von EMC oder dem Kunden kontrolliert wird, diese kontrolliert oder unter gemeinsamer Kontrolle durch EMC oder den Kunden steht. „**Kontrollieren**“ bedeutet hier Besitz von mehr als 50 % der Stimmrechtsvollmacht oder Eigentumsrechte. Die Parteien dürfen weder selbst noch über Dritte schriftliche Veröffentlichungen, Pressemitteilungen, Marketingmaterial oder andere Dokumente bzw. öffentliche Ankündigungen zu diesem *Dokument* herausgeben oder veröffentlichen, ohne zuvor die schriftliche Zustimmung der anderen Partei einzuholen. Diese darf nur in einem begründeten Fall verweigert werden.

1.4 **Zahlung.** Der Kunde begleicht die Rechnungen von EMC vollständig und in der darin aufgeführten Währung innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum der EMC Rechnung. Danach fallen Zinsen in einer Höhe von 1,5 % pro Monat oder in Höhe des höchsten gesetzlich möglichen Zinssatzes an. Es gilt der niedrigere Wert. Die gemäß dieser Vereinbarung zu zahlenden Gebühren verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer und der Kunde verpflichtet sich, alle aus dem Auftrag des Kunden entstehenden Umsatz-, Verkaufs-, Gebrauchs-, Gewerbe-, Kapitalertrags-, Vermögens-, Dienstleistungs- und anderen Steuern, Abgaben, Zölle und Gebühren, mit Ausnahme der Steuern auf das Nettoeinkommen von EMC, zu bezahlen bzw. EMC zu erstatten. Ist der Kunde zur Einbehaltung von Steuern verpflichtet, leitet er jegliche Einbehaltungsbelege über tax@emc.com an EMC weiter.

1.5 **Gewährleistung, Gewährleistungsausschluss.** EMC wird die Services im Einklang mit den Regelungen in dieser Leistungsbeschreibung fachmännisch und in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Branchenstandards erbringen. Der Kunde muss EMC innerhalb von zehn (10) Tagen ab dem Datum, an dem der betreffende Teil des Services erbracht wurde, über jede nicht standardgemäß erbrachte Leistung informieren. Die einzige Gewährleistung durch EMC und der einzige Haftungsanspruch des Kunden für Fehler von EMC besteht darin, dass EMC nach eigener Maßgabe (i) solche Fehler korrigiert und/oder (ii) das entsprechende *Dokument* aufkündigt und die entsprechenden Gebühren zurückerstattet. **SO WEIT NICHT AUSDRÜCKLICH IN DIESEM ABSCHNITT ZUR GEWÄHRLEISTUNG ANDERS ANGEGBEN UND IN DEM NACH EINSCHLÄGIGEM RECHT HÖCHSTMÖGLICHEN UMFANG ÜBERNIMMT EMC (EINSCHLIESSLICH SEINER LIEFERANTEN) KEINERLEI AUSDRÜCKLICHE GEWÄHRLEISTUNG, WEDER SCHRIFTLICH NOCH MÜNDLICH, UND SCHLIESST SÄMTLICHE IMPLIZITEN GEWÄHRLEISTUNGEN AUS. SOFERN NACH EINSCHLÄGIGEM RECHT ZULÄSSIG, WERDEN ALLE ÜBRIGEN GEWÄHRLEISTUNGEN AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN, U. A. DIE IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, DES EIGENTUMS UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER SOWIE JEDLICHE GEWÄHRLEISTUNG, DIE SICH AUS GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN, GESETZLICHEN VORGÄNGEN, VORGEHENSWEISEN ODER HANDELSBRÄUCHEN ERGIBT.**

1.6 **HAFTUNGSBEGRENZUNGEN. DIE EINZIGE GEWÄHRLEISTUNG DURCH EMC UND DER EINZIGE UND EXKLUSIVE HAFTUNGSANSPRUCH IN ZUSAMMENHANG MIT DIESEM DOKUMENT ODER DEN DARUNTER ERBRACHTEN SERVICES IST BESCHRÄNKT AUF NACHWEISLICHE DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUF DIE ALLEINIGE FAHRLÄSSIGKEIT VON EMC ZURÜCKZUFÜHREN SIND, UND IST BESCHRÄNKT AUF DEN BETRAG, DER FÜR DIE IM RAHMEN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG AUSGEFÜHRTEN SERVICES AN EMC ENTRICHTET WURDE. KEINE DER PARTEIEN HAFTET GEGENÜBER DER ANDEREN FÜR SPEZIELLE, FOLGE-, VERSEHENTLICHE ODER INDIREKTE SCHÄDEN UND LEISTET AUCH KEINEN STRAFSCHADENERSATZ (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BEGRENZT AUF ENTGANGENE GEWINNE, UMSÄTZE, DATENVERLUST UND/ODER NUTZUNG), SELBST WENN SIE AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE. AUSGENOMMEN HIERVON SIND VERSTÖSSE GEGEN DIE RECHTE AM GEISTIGEN EIGENTUM VON EMC.**

1.7 **Verschiedenes.** Die Parteien handeln in allen hierin aufgeführten Belangen als unabhängige Vertragsnehmer. Kein Teil dieser Vereinbarung kann verwendet werden, um eine Partei als Beauftragten oder Vertreter der anderen Partei bzw. um beide Parteien als Interessengemeinschaft oder Partner für einen bestimmten Zweck darzustellen. Keine der Parteien haftet für die Handlungen oder Unterlassungen der anderen Partei und keine Partei kann für die andere Partei sprechen, diese vertreten oder repräsentieren, sofern nicht deren schriftliche Zustimmung vorliegt. Die Parteien beachten alle geltenden Exportgesetze, Auflagen und Richtlinien und holen die erforderlichen behördlichen Genehmigungen, Lizenzen und Zulassungen ein. Eine Umgehung von US-Gesetzen, einschließlich der US-Exportgesetze, ist ausdrücklich untersagt. Für diese *Servicebeschreibung* gelten bei Transaktionen in den USA die Gesetze des Commonwealth of Massachusetts und bei Transaktionen außerhalb der USA die Gesetze des Landes, in dem sich die EMC Niederlassung befindet (unter Ausschluss von Kollisionsnormen). Die Anwendung des UN-Kaufrechts-Übereinkommens (CISG) wird explizit ausgeschlossen.

## Appendix A

### Ergänzende Bereitstellungsservices

Ergänzende Bereitstellungsservices sind zusätzliche Bereitstellungsservices, die eine neue Bereitstellung oder eine bereits bereitgestellte Dell EMC Lösung ergänzen. Die folgenden ergänzenden Bereitstellungsservices werden als Add-on(s) zum oben erwähnten ProDeploy Enterprise Suite-Angebot verkauft:

#### **ProDeploy Add-on for Data Protection Suite for VMware**

Dieser Service umfasst die Installation und Konfiguration einer zweiten replizierten Avamar-, Data Domain- und DD Boost-Systeminstanz zur Bereitstellung von End-to-End Data Protection für VMware-basierte Umgebungen, einschließlich Backup und Recovery, und als Replikationsziel für einen bereits installierten primären Standort. Diese Implementierung deckt die Integration eines Avamar Virtual Edition- (AVE) bzw. eines Avamar Data Store-/Single-Node-Servers und einer Data Domain Virtual Edition- (DDVE) oder einer physischen Data Domain-Appliance in einer VMware-basierten vCenter-Umgebung ab.

Darüber hinaus umfasst diese Replikationszielkonfiguration bis zu 2 Avamar-Proxyhosts, aber keine Image-basierten Clients und keine Anwendungs-Plug-ins in der VMware-basierten Umgebung.

**HINWEIS:** Dieser Service umfasst minimale Design- und Projektmanagementaufgaben. Dieser Service richtet sich an Kunden, die eine Entry-Level- oder mittelgroße DD-Appliance (Data Domain) verwenden. Er beinhaltet nur die Installation und Konfiguration eines Data Domain-Systems ohne Datenspeichereinschübe. Für DD-Systeme, für die eine Installation von DD-Speichereinschüben erforderlich ist, müssen Sie den folgenden Einschuberweiterungsservice für jeden Einschub in dieses „Implementation for Data Protection Suite for VMware“-Angebot einschließen:

- *Installation for Data Domain ES Expansion Shelf*
- *Installation for Data Domain DS Expansion Shelf*

Dieser Service umfasst folgende Komponenten (wobei die aufgeführten Werte nicht überschritten werden dürfen):

- Avamar-Server: 1
- Avamar-Clients im Design: 50
- ESX-Server für die Integration: 1
- VMware-Backups auf Image-Ebene: 5
- Avamar-Clients für die Implementierung: 50
- Avamar-VMware-Image-Proxys: 2
- Für die Verwendung mit Data Domain konfigurierte Avamar-Server: 1
- Avamar-Anwendungs-Plug-ins mit DD Boost: 10
- Data Domain 6300-Appliances: 1
- Data Domain Virtual Edition-Appliance: 1
- Backupserver (einschließlich Speicher-Nodes/Medienserver): 1
- Collection-Nodes: 1
- Data Protection Advisor-Collector-Nodes: 1

Bei diesem Teil des Services hat Dell EMC folgende Aufgaben:

- Zusammentragung der für das Serviceprojekt benötigten Informationen
- Überprüfung, ob die Umgebung alle Hardware- und Softwareanforderungen erfüllt



- Entwicklung und Dokumentation des Avamar-Lösungsdesigns und der entsprechenden Anforderungen
- Überprüfung der Avamar-*Checkliste vor Projektstart*
- Durchführung der Validierung des Lösungsdesigns
- Entwicklung und Dokumentation des Avamar-Clientdesigns und der entsprechenden Anforderungen
- Entwicklung und Dokumentation eines Client-, Dataset-, Gruppen- und Aufbewahrungs-Policy-Designs und der entsprechenden Anforderungen
- Entwicklung und Dokumentation des Designs für die Avamar- und Data Domain-Integration
- Entwicklung und Dokumentation des Designs und der Anforderungen für die Avamar-VMware-Integration
- Durchführung einer Besprechung zur Implementierungsprüfung
- Überprüfung, ob sich die Ausrüstung am Standort am richtigen Ort befindet und die Anforderungen in Bezug auf Verkabelung und Stromversorgung eingehalten sind
- Installation von Avamar-Rack und -Nodes einschließlich Anschluss der Netzwerk- und Stromkabel am physischen Standort
- Registrierung der Avamar-Hardwareseriennummern
- Konfiguration der Avamar-IP-Adressen und Hostnamen für das Kundennetzwerk
- Konfiguration der Avamar-Schnittstelle für Remotemanagement und Monitoringnetzwerk
- Erstellung der Kopie der Softwarepakete zur Vorbereitung des Avamar-Grid für die Implementierung und Konfiguration von Avamar-Funktionen
- Installation und Konfiguration der Avamar-Software sowie Aktivierung des Avamar-Grid
- Konfiguration der lokalen Avamar-Authentifizierung.
- Installation, Konfiguration und Aktivierung von Avamar-Client-Agents auf allen unterstützten Hostplattformen
- Konfiguration von vSphere- sowie Avamar-Administrator und -Authentifizierung
- Konfiguration von VMware-Image-Backups und -Proxys für Avamar
- Validierung von in der Data-Protection-Umgebung durchgeführten VM-Backups
- Konfiguration des Avamar-Systems für die Verwendung mit Data Domain als Zielbackupgerät
- Konfiguration von Datasets auf den Avamar-Systemen für das Clientanwendungs-Plug-in mithilfe von DD Boost
- Organisation eines Treffens mit dem Kunden, um sicherzustellen, dass alle Umgebungs- und Betriebsanforderungen für die Implementierung (Hardware, Software und Infrastruktur) vom Kunden erfüllt werden, sowie Bereitstellung einer Liste mit erforderlichen oder empfohlenen Aktualisierungen
- Bereitstellung von Informationen zu geschäftlichen und IT-bezogenen Anforderungen, Zielen, Erwartungen und Erfolgsparametern für das Projekt
- Erstellung des Data Domain-Architekturdesigns zur Erfüllung der geschäftlichen und IT-bezogenen Anforderungen, Ziele, Erwartungen und Erfolgsparameter im Zusammenhang mit dem Projekt
- Planung und Terminierung der Aufgaben zur Konvertierungskonfiguration für die Services
- Durchführung der Services gemäß den Definitionen in diesem Dokument
- Bereitstellung der entsprechenden Dokumentation für den Kunden
- Dokumentation der vorgeschlagenen Architektur im *Konfigurationsleitfaden*

- Entwicklung des *Testplans*
- Unterstützung beim Auf- und Einbau (Rack-and-Stack) der Data Domain-Appliances
- Verbindung von LAN-Kabeln mit der Data Domain-Appliance
- Durchführung der Erstkonfiguration des Data Domain-Systems
  - Überprüfung und Konfiguration der LAN-Konnektivität
- Konfiguration zusätzlicher Data Domain-Software, falls erforderlich
- Konfiguration der Systemadministration für automatischen Support und Warnmeldungen
- Konfiguration von MTrees und Quoten, falls erforderlich
- Konfiguration von Datenverschiebungs-Policies auf allen zutreffenden MTrees auf Data Domain-Systemen, falls erforderlich
- Durchführung eines Upgrades der Data Domain-Betriebssysteme nach Bedarf
- Konfiguration des CIFS-/NFS-Datenzugriffs
- Unterstützung des Kunden bei der CIFS-/NAS-Integration in Backupanwendungssoftware
- Überprüfung, ob der automatische Support und die automatischen Warnmeldungen von Data Domain Kundensupport-ID-Daten senden und übermitteln
- Aktualisierung der Data Domain-Ressourceninformationen und -Dokumentation und Erstellung von Data Domain-Kundensupportkonten
- Durchführung der Tests im *Testplan* für den Kunden
- Durchführung der folgenden DDVE-Konfiguration (Data Domain Virtual Edition):
  - Verifizierung der Softwareanforderungen von VMware und DDVE
  - Überprüfung der vCenter- oder ESXi Server-Konfigurationseinstellungen
  - Überprüfung der erfolgreichen Installation der virtuellen DDVE-Maschine durch den Kunden
  - Überprüfung der DDVE-Konfigurationseinstellungen
  - Hinzufügung von zusätzlichen virtuellen VMware-Laufwerken in den Konfigurationseinstellungen der virtuellen Maschine
- Ergänzung des Dateisystems der virtuellen Data Domain-Appliance um neuen Speicher
  - Konfiguration der erworbenen Data Domain-Softwarelizenz, falls erforderlich
- Demonstration, dass das Data Domain-Speichersystem zusätzliche Kapazitäten erkennt
- Erstellung und Bereitstellung des *Konfigurationsleitfadens*
- Erstellung und Bereitstellung des *Testplans*
- Durchführung eines grundlegenden Wissenstransfers
- Prüfung der *Checkliste für die Installationsvorbereitung*
- Prüfung und Validierung der Kundenanforderungen und der geplanten Verwendung von DPA-Modulen, -Merkmale und -Funktionen, um sicherzustellen, dass alle ordnungsgemäß genutzt werden und der Kunde den optimalen Nutzen erzielen kann
- Entwicklung des Data Protection Advisor-Implementierungsdesigns und der entsprechenden Anforderungen im Konfigurationsleitfaden
- Überprüfung, ob die Anforderungen für die Data Protection Advisor-Implementierung innerhalb der bestehenden Backup-, Recovery- und Replikationsumgebungen im Detail erläutert sind
- Installation und Konfiguration der DPA-Serversoftware samt Erstellung eines DPA-Servers (einer Instanz) für unterstützte Backupsoftwareprodukte
- Konfiguration und Aktivierung der lizenzierten DPA-Module
- Konfiguration von DPA-Nutzern und -Rollen

- Installation, Konfiguration und Implementierung von DPA-Collectors auf unterstützten Backupservern, Hostclients und Appliance Nodes
- Konfiguration von Collector Nodes für alle Appliances, Anwendungen oder Hosttypen für das Datenmonitoring
- Konfiguration und Validierung von Routinen für die Datenbankwartung
- Konfiguration der DPA-Umgebung mit der vorhandenen ESRS-Umgebung
- Durchführung der Validierung der Lösungsimplementierung

### **ProDeploy Add-On for Data Protection Suite Solution Package**

Mit diesem Service wird dem Kunden ein Überblick über das umfassende Angebot an Funktionen der Produkte und Services der Dell EMC Data Protection Suite (DPS) bereitgestellt, die über den DPS-Konfigurator gebucht werden können.

Im Rahmen dieses Post-Sales-Projekts bespricht das technische Bereitstellungsteam von Dell EMC mit dem Kunden die relevanten DPS-Komponenten und -Funktionen sowie deren Anwendbarkeit in der Umgebung des Kunden, überprüft die Kundenanforderungen, validiert erforderliche Services und spricht Empfehlungen aus.

Dieser Service umfasst folgende Komponenten (wobei die aufgeführten Werte nicht überschritten werden dürfen):

Bei diesem Teil des Services hat Dell EMC folgende Aufgaben:

- Organisation eines Treffens mit dem Kunden, um sicherzustellen, dass alle Umgebungs- und Betriebsanforderungen für die Implementierung (Hardware, Software und Infrastruktur) vom Kunden erfüllt werden, sowie Bereitstellung einer Liste mit erforderlichen oder empfohlenen Aktualisierungen
- Überprüfung und Validierung der Projektdokumente und aller anderen von Pre-Sales bereitgestellten architekturbezogenen Dokumente
- Validierung und Dokumentation der Kundenumgebungsanforderungen und Kundenerwartungen
- Vorbereitung eines allgemeinen Integrationsplans der DPS-Komponenten, die für die Umgebung des Kunden anwendbar sind
- Validierung der erforderlichen Produktlizenzen, Services und Ressourcenkompetenzen
- Identifikation der zusätzlichen Komponenten, die vom Kunden erworben werden müssen
- Präsentation und Erläuterung der Merkmale, Funktionen und Integration der erworbenen DPS-Komponenten für den Kunden
- Präsentation des Mehrwerts der erworbenen Services für den Kunden
- Thematisierung technischer Bedenken des Kunden in Bezug auf den Erwerb des DPS-Pakets

Copyright © 2019 Dell Inc. oder ihre Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC, Dell EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder ihren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.