

Service Offering Description for Dell APEX AIOps Incident Management Service

1. **Einführung.** Diese Angebotsbeschreibung unterliegt der Vereinbarung für Cloud-Serviceangebote, die unter https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_terms-conditions_dellwebpage/csoa-agreement (die „CSOA“) abrufbar ist. Diese Angebotsbeschreibung und die CSOA regeln gemeinsam den Dell APEX Service.

2. **Definitionen.** Die folgenden Definitionen gelten für diese Angebotsbeschreibung. Einige großgeschriebene Begriffe werden im spezifischen Kontext definiert, in dem sie unten verwendet werden. Andere großgeschriebene Wörter, die in dieser Angebotsbeschreibung nicht definiert sind, sind in der CSOA definiert.

- „**Aktivierungsdatum**“ bezeichnet für jede Bestellung des Dell APEX Service (einschließlich Evaluierungen) das Datum, an dem Dell erstmals eine E-Mail-Einladung zur Anmeldung beim Dell APEX Service an den Kunden sendet.
- „**Dell APEX Service**“ bezeichnet den von Dell bereitgestellten cloudbasierten Dell APEX AIOps Incident-Management Observability-Service für DevOps, Site Reliability Engineering (SRE) und IT-Betrieb, der in dieser Angebotsbeschreibung beschrieben wird. Der Dell APEX Service ist das „**Serviceangebot**“ im Sinne des CSOA.
- „**Ereignis(e)**“ bezeichnet ein Vorkommnis auf einem vom Dell APEX Service überwachten System, das vom Dell APEX Service verarbeitet wird. Ereignisse werden durch nutzerdefinierte Konfigurationen identifiziert, die die Merkmale eines Vorkommnisses von besonderem Interesse festlegen.
- „**Angebot**“ bezeichnet das schriftliche oder Online-Angebot von Dell für den Dell APEX Service und die entsprechenden Support Services.
- „**Support Services**“ bezeichnet die Support Services von Dell, die im Angebot für den Dell APEX Service angegeben sind.

3. **Dell APEX Service.** Während der Abonnementlaufzeit stellt Dell dem Kunden den Dell APEX Service wie nachfolgend beschrieben bereit:

A. Der Dell APEX Service zeichnet sich durch folgende Merkmale und Funktionen aus:

- Incident-Management und -Antwort: optimiert die Prozesse für das Management und die Antwort auf Kunden-Incidents, minimiert Unterbrechungen des IT-Betriebs (Kunden-Informationstechnologie) und optimiert die Gesamteffizienz in der IT-Umgebung des Kunden durch die Bereitstellung einer Plattform für die Erkennung, Priorisierung und Behebung von Incidents in Echtzeit.
- Ereigniskorrelation: korreliert Ereignisse aus mehreren Quellen, filtert automatisch doppelte Warnmeldungen und andere Störungen heraus (bis zu 95 %), unterstützt die schnelle Identifizierung der Incident-Ursachen und erstellt Incident-Berichte, die auf die Anforderungen des Teams und des Unternehmens zugeschnitten sind.
- Erkennung von Metrikanomalien: basierend auf dynamischen Schwellenwerten für jede Metrik.
- Automatisierte Warnmeldungen: Automatisierung des Warnmeldungsprozesses und schnelle Bereitstellung verwertbarer Erkenntnisse für relevante Kundenteams, wodurch die Antwortzeiten auf Incidents verbessert werden.
- KI-gestützte Analyse: nutzt künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen, um Datenmuster zu analysieren, potenzielle Probleme vorherzusagen und proaktive Empfehlungen für die Lösung von Incidents zu geben.
- Workflows für die Zusammenarbeit: ermöglichen durch die Zentralisierung von Incident-Daten, Kommunikationskanälen und Workflows eine nahtlose Zusammenarbeit zwischen Kundenteams.
- Integrationsfunktionen: bieten Integrationsfunktionen mit einer Vielzahl von Monitoring- und Ticketing-Tools, einschließlich Amazon CloudWatch, Azure Application Insights, AppDynamics, New Relic und Zabbix. Es können Benachrichtigungen an Plattformen wie PagerDuty, Slack und ServiceNow gesendet werden. Weitere Informationen zu den Integrationsfunktionen des Dell APEX Service finden Sie in der entsprechenden Dokumentation.
- Skalierbarkeit und Flexibilität: ausgelegt für die Skalierung mit den Anforderungen des Unternehmens und die flexible Anpassung an dynamische Umgebungen; unterstützt skalierbare Bereitstellungen, von wenigen Datenquellen an einem Standort bis hin zu Hunderten Datenquellen an mehreren Standorten.
- Anpassbare Dashboards: Kundennutzer können personalisierte Dashboards erstellen, die auf spezifische Anforderungen zugeschnitten sind, was einen schnellen Zugriff auf relevante Metriken und Erkenntnisse ermöglicht.

- Application Programming Interface (API) First Approach: alle Aktionen auf der Benutzeroberfläche (UI) haben gleichwertige Endpunkte.
- Umfassendes Reporting: bietet umfassende Reporting-Funktionen, einschließlich Daten zu Incident-Trends, Leistungsmetriken und verbesserungswürdigen Bereichen.

B. Dell installiert, betreibt und stellt den Dell APEX Service auf von Dell oder Dell Subunternehmen gehosteten Servern bereit (aktuelle Subunternehmen sind gegebenenfalls in Anhang B aufgeführt), und zwar vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, sieben (7) Tage die Woche, vorbehaltlich geplanter Ausfallzeiten (wie unten in Abschnitt 9 beschrieben). Dell stellt den Zugang auf den Dell APEX Service für den Kunden und seine autorisierten NutzerInnen über das Internet bereit, pflegt die virtuelle Infrastruktur sowie andere Betriebssoftware, auf der der Dell APEX Service gehostet wird (die „**Hostingumgebung**“), sorgt für eine sichere logische Umgebung und führt Monitoring- und Sicherheitsservices aus, wie in dieser Angebotsbeschreibung und der CSOA näher beschrieben.

C. Bereitstellung von Sicherheitsservices durch Subunternehmen von Dell, um die Hostingumgebung vor unbefugtem Zugriff gemäß dieser Angebotsbeschreibung und der CSOA zu schützen. Der Lieferant hält Sicherheitsverfahren und Schutzmaßnahmen (einschließlich Verfahren und Schutzmaßnahmen gegen Zerstörung, Verlust, Offenlegung, Änderung oder unbefugte Nutzung vertraulicher Informationen) gemäß dieser Angebotsbeschreibung und der CSOA aufrecht und setzt diese durch.

D. Bereitstellung des Anwendungszugriffs über eine oder mehrere Online-Schnittstellen.

E. Bereitstellung von Anwendungsservices, einschließlich Produktionssupport (Batchzyklus, Ausfälle, Korrekturen einer einzelnen Policy, Wartung).

F. Anderweitige Bereitstellung von Support für den Dell APEX Service im Rahmen des Dell APEX Service, der in der Hostingumgebung genutzt wird, einschließlich (i) Zuweisung und Neuzuweisung von vorhandenem Storage; (ii) Monitoring der Verfügbarkeit; (iii) kleinere Fehlerbehebungen des Betriebssystems; (iv) Break/Fix; und (v) Sicherheitspatches.

G. Sicherstellung, dass regelmäßige Backups von Kundeninhalten in Übereinstimmung mit der Dokumentation zum Zwecke der Kontinuität des Dell APEX Service und gemäß den Abschnitten 7.F und 8.E unten erstellt und aufbewahrt werden.

H. Betrieb des Dell APEX Service in Übereinstimmung mit den Dell APEX-Disaster-Prevention-Maßnahmen und dem Disaster-Recovery-Plan (der „**Plan**“). Eine Kopie des aktuellen Plans ist dieser Angebotsbeschreibung als Anhang A beigelegt. Dell behält sich das Recht vor, den Plan nach eigenem Ermessen gelegentlich zu aktualisieren, vorbehaltlich der Klausel 3 (Änderungen) der CSOA.

I. Monitoring der Performance (einschließlich Storage-Space und CPU-Auslastung) und Anpassung der Hardware- und Softwaresysteme für eine optimale Performance sowie Monitoring der Kommunikationsleitungen und umgehende Behebung von Problemen. Für Erhöhungen der Performancespezifikationen der Hostingumgebung (einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Zugriff auf zusätzliche physische und/oder virtuelle CPUs, Storages, Arbeitsspeicher, Netzwerkbandbreite usw.) können je nach Verfügbarkeit zusätzliche Gebühren anfallen.

J. Dell bestimmt die Infrastruktur und Software der Hostingumgebung, die Dell für den Betrieb des Dell APEX Service in Übereinstimmung mit den oben genannten Anforderungen und dieser Angebotsbeschreibung benötigt, nach eigenem Ermessen. Der Kunde erwirbt durch die Bestellung eines Abonnements für den Dell APEX Service kein Recht oder keine Beteiligung am Dell APEX Service.

4. Technische Dokumentation. Die Dokumentation steht auf der folgenden Webseite zur Verfügung: <https://docs.moogsoft.com/moogsoft-cloud/moogsoft-cloud.html?lang=en>. Die technische Dokumentation wird nach alleinigem Ermessen von Dell in einer angemessenen Form und Menge bereitgestellt, die zur Unterstützung der autorisierten Nutzung des Dell APEX Service durch den Kunden erforderlich ist (im Folgenden „**Dokumentation**“).

- 5. Pflichten des Kunden.** Im Rahmen des Dell APEX Service ist der Kunde selbst für Folgendes verantwortlich und wird Folgendes auf eigene Kosten gegebenenfalls bereitstellen oder ermöglichen:
- A.** Internetverbindung zum Dell APEX Service.
 - B.** Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, alle geltenden Gesetze einzuhalten, einschließlich aber nicht beschränkt auf die Datenschutzgesetze (wie die EU-Datenschutz-Grundverordnung), die die Aufbewahrung und Weitergabe personenbezogener Daten regeln.
 - C.** Gewährleistung der physischen und logischen Sicherheit der Kundeninfrastruktur und der Netzwerkverbindungstools, die im Rahmen des Dell APEX Service genutzt werden.
 - D.** Scans für Netzwerksicherheit und Sicherheitslücken der vom Kunden betriebenen Kundensysteme sowie Sicherheitsmonitoring dieser Systeme
- 6. Support Services.** Dell stellt dem Kunden die Support Services in dem Umfang und für die Dauer bereit, die im Angebot angegeben sind. Dell ist der zentrale Ansprechpartner für alle Support Services-Anfragen zum Dell APEX Service.
- 7. Ausschlüsse vom Dell APEX Service.** Der Dell APEX Service umfasst Folgendes nicht:
- A.** Hosting von anderer Software als dem Dell APEX Service
 - B.** Installation, Konfiguration, Migration oder Testen von VMs, Hosts oder anderen Workloads
 - C.** jegliche Konfiguration von Client-Computern
 - D.** Konfiguration von Client- oder VM-Netzwerken.
 - E.** Bewertung der Netzwerktopologie oder -performance
 - F.** Der Dell APEX Service ist nicht zur Nutzung als Backup- und Recovery-Service für Sicherheits-, System- und Netzwerkereignisinformationsdaten des Kunden vorgesehen. Dell empfiehlt dem Kunden, seine eigenen Backups in Übereinstimmung mit den Kunden-Policies zu pflegen.
- 8. Geschäftsbetrieb.**
- A. Preise.** Die Preise für den Erwerb des Dell APEX Service-Abonnements von Dell durch den Kunden sind im Angebot aufgeführt und können auf Folgendem basieren: (i) einer vordefinierten maximalen Anzahl von Ereignissen pro Monat, wie im Angebot angegeben; (ii) eine vordefinierte maximale Anzahl von Metriken, die vom Dell APEX Service pro Monat erfasst werden, wie im Angebot angegeben; und/oder (iii) die Dauer der Abonnementlaufzeit. Die Preise können je nach Kundenanforderung und der daraus resultierenden Konfiguration variieren.
 - B. Fakturierung.** Sofern im Angebot nicht anders angegeben, sind die Gebühren für den Dell APEX Service für die gesamte Abonnementlaufzeit im Voraus zu entrichten und werden von Dell am oder nahe dem Bestelldatum in Rechnung gestellt.
 - C. Abonnementbedingungen.** Der Dell APEX Service wird für eine Abonnementlaufzeit von einem (1) Jahr ab Aktivierungsdatum angeboten (Evaluierungsservices für den Dell APEX Service können kürzer sein). Der Dell APEX Service ist nicht übertragbar.
 - D. Aussetzung und Reaktivierung.** Während des Zeitraums einer Aussetzung des Dell APEX Service, wie in der CSOA näher beschrieben, ist der Kunde, einschließlich der berechtigten NutzerInnen, nicht berechtigt, auf den Dell APEX Service zuzugreifen und ihn zu nutzen. Die Reaktivierung des Kundenzugriffs auf den Dell APEX Service wird nach der Lösung der Probleme, die zu einer Aussetzung geführt haben, umgehend eingeleitet, und auch der Zugriff auf den/die Dell APEX Service(s) wird wiederhergestellt. Gelingt es nicht, die Ursache(n) einer dem Kunden zuzurechnenden Aussetzung zu beheben, führt dies zur Beendigung der Bestellung des Dell APEX Service sowie des Zugriffs auf und die Nutzung des Dell APEX Service durch den Kunden, wie in der CSOA näher beschrieben.

E. Beendigung des Dell APEX Service. Wenn Dell die Bestellung des Kunden für den Dell APEX Service beendet, gilt Folgendes: (i) der Kunde verliert dauerhaft den Zugriff auf den Dell APEX Service; (ii) der Kunde erhält fortan keine Dell APEX Services; und (iii) alle ausstehenden Gebühren sind sofort fällig. Ungeachtet einer solchen Beendigung behält Dell die Kundeninstanz der Dell APEX-Software und die zugehörigen Kundeninhalte (einschließlich etwaiger kundenspezifischer Konfigurationsdateien) bis zum Ablauf der Abonnementlaufzeit in der Hostingumgebung bei. Danach werden sie gemäß den Verfahrensweisen von Dell gelöscht. Dell löscht alle vorstehend genannten Daten zu einem früheren Zeitpunkt auf schriftliche Anfrage des Kunden an Dell.

F. Kündigung. Sofern nicht durch geltendes Recht vorgeschrieben oder gemäß der CSOA anderweitig gestattet, darf der Kunde vor Ablauf der Abonnementlaufzeit keine aktuelle Bestellung für den Dell APEX Service stornieren oder kündigen. Der Kunde kann die Nutzung des Dell APEX Service jederzeit einstellen, haftet aber für alle Gebühren der Abonnementlaufzeit, unabhängig davon, ob der Kunde den Dell APEX Service während der gesamten Abonnementlaufzeit auch nutzt. Sofern in der CSOA nicht anders angegeben, gibt es keine Rückerstattung von Gebühren, die der Kunde zum Zeitpunkt der Bestellung des Dell APEX Service gezahlt hat, unabhängig davon, ob der Kunde den Dell APEX Service während der gesamten Abonnementlaufzeit auch genutzt hat.

9. Service-Level-Ziele.

A. Verfügbarkeit. Solange der Kunde den Dell APEX Service in Anspruch nimmt, unternimmt Dell wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um dem Kunden den Dell APEX Service 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, mit Ausnahme geplanter Ausfallzeiten, mindestens 99,5 % der Zeit in jedem Kalendermonat zur Verfügung zu stellen („**Service-SLO**“).

B. Berechnung der Service-SLO: $\text{Service-SLO} = \frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat} - \text{Anzahl der Minuten der Ausfallzeit in einem Kalendermonat}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat}}$

- „**Ausfallzeit**“ bedeutet, dass dem Kunden keine der Funktionen des Dell APEX Service zur Verfügung stehen. Von der Ausfallzeit sind geplante Ausfallzeiten ausgeschlossen.
- „**Geplante Ausfallzeiten**“ bezeichnet Ausfallzeiten, die im Rahmen der Wartungsaktivitäten des Dell APEX Service auftreten und bei denen der Kunde im Voraus über den Ausfall informiert wurde.

C. Service-SLO-Ausschlüsse. Folgendes wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit des Dell APEX Service nicht berücksichtigt: (i) Nichtverfügbarkeit aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt; (ii) Unterbrechungen oder Verzögerungen bei der Bereitstellung des Dell APEX Service aufgrund von Aktionen des Telekommunikations-, Internet- oder anderen Serviceanbieters, Geräte- oder Serviceausfällen; oder (iii) jegliche Unterbrechungen oder Nichtverfügbarkeit, die sich aus der Nutzung des Dell APEX Service durch den Kunden in einer Weise ergeben, die gemäß CSOA nicht gestattet ist oder gegen geltendes Recht verstößt, oder Unterbrechungen, die sich aus einem Missbrauch, einer unsachgemäßen Nutzung, einer Änderung oder einer Beschädigung des Dell APEX Service ergeben.

ANHANG A

Disaster-Recovery-Policy für den Dell APEX Cloud Service

1. Einführung. Eine starke Disaster Recovery(DR)-Strategie stellt die Ausfallsicherheit des Dell APEX Service sicher und bietet den Kunden von Dell eine bessere Erfahrung. Das Ziel von Dell besteht darin, die Fähigkeit aufrechtzuerhalten und zu verbessern, Ausfälle nahtlos zu überstehen und Einblicke in die Ziele der Recovery Time Objective (RTO) und Recovery Point Objective (RPO) von Dell bereitzustellen. Durch die Sicherstellung einer schnellen Wiederherstellung der Dell Services und des Betriebs im Katastrophenfall kann Dell sicherstellen, dass Dell das Ziel der Verkürzung der Mean Time To Recovery („MTTR“) für NutzerInnen des Dell APEX Service erreicht. In diesem Dokument werden die Architektur und die Verfahren für die Dell APEX Service DR beschrieben.

2. Ziele. Ziel des DR-Plans ist es, sicherzustellen, dass Dell mit unerwünschten Ereignissen umgehen kann. Gleichzeitig ist Dell bestrebt, seine Kunden über die Funktionen von Dell und seine Haltung in Bezug auf die Recovery-Ziele von Dell zu informieren. Dies umfasst auch alle erforderlichen Kommunikationsprozesse, um sicherzustellen, dass Kunden über die laufenden Vorgänge informiert sind.

3. Policy

A. Design/Strategie. Der Dell APEX Service wurde von Anfang an mit Redundanz und Automatisierung auf mehreren Ebenen entwickelt, damit er sich automatisch an verschiedene Katastrophenszenarien anpasst, wie z. B. der plötzlichen Nichtverfügbarkeit eines Rechenzentrums. Der Dell APEX Service nutzt außerdem etablierte Hostinganbieter mit ausgefeilter Redundanz, um Risiken zu mindern, die sich aus dem Ausfall eines einzelnen Servers oder einer Festplatte ergeben.

B. Kriterien. Zu den Bedrohungen, die als Katastrophe definiert werden und Umgebungsunterbrechungen auslösen können, gehören unter anderem die folgenden:

- Naturkatastrophen: Feuer, Überschwemmung, Erdbeben, Hurrikan usw.;
- Terrorakte oder Anschläge: Explosion, Diebstahl von Ausrüstung, DOS-Angriff;
- Anhaltender Stromausfall: länger als die Kapazität der Backupstromversorgung.

Eine Katastrophe ist definiert als jede Situation, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die oben genannten, die eine bestimmte Serviceverfügbarkeitszone (z. B. ein Rechenzentrum) außer Betrieb setzen kann, meist ohne Vorankündigung.

C. Stellung. Der Dell APEX Service wird in mehreren Verfügbarkeitszonen ausgeführt, wodurch sichergestellt wird, dass der Dell APEX Service über ein sekundäres Rechenzentrum in jeder geografischen Region verfügt. Der Dell APEX Service ist so konzipiert, dass er in jedem Rechenzentrum redundant als Hot-Hot-Konfiguration ausgeführt werden kann. Auf diese Weise kann Dell Teile der Dell APEX Service-Anwendungen problemlos und nahtlos aktualisieren und gleichzeitig überprüfen, ob der Dell APEX Service in anderen Bereichen verfügbar ist, bevor es zu einem Ausfall kommt. Bei Erkennung eines geplanten Ausfallereignisses werden die Ingenieure und Techniker des Dell APEX Service auf die damit verbundenen Risiken aufmerksam gemacht. Darüber hinaus treffen sie alle Entscheidungen bezüglich eines manuellen Failover im Vorfeld dieses Ereignisses. Alle unvorhergesehenen Ausfälle führen zu einer sofortigen DR-Aktivität und erfordern keine ausdrückliche Genehmigung der Dell Führung.

D. Kommunikation. Im Falle eines automatischen Failovers wird Dell umgehend von AWS benachrichtigt. Diese Kommunikation wird per E-Mail und IM-Benachrichtigungen an die Dell SRE und/oder Support Services Teams gesendet. Im Falle eines geplanten, manuellen Failover erfolgt keine Benachrichtigung von AWS. In beiden Fällen benachrichtigt Dell APEX Service-Kunden per E-Mail über die primären und die sekundären Supportkontakte, die der Kunde Dell von Zeit zu Zeit schriftlich mitteilt.

E. Recovery Point Objective (RPO) und Recovery Time Objective (RTO). Die Dell RPO entspricht der Häufigkeit und Aufbewahrungszeit von Dell Backups. Der Backupzeitraum hängt vom jeweiligen Service und von den Funktionen des Anbieters ab.

- RTO und RPO des Produkts sind: RTO: 4 Stunden; und RPO: 24 Stunden

F. Tests. Tests der Fähigkeit des Dell APEX Service, auf eine Katastrophe zu reagieren, sind regelmäßig geplant. Die Tests werden mindestens einmal jährlich durchgeführt. Dazu gehören auch Erwägungen zu erzwungenen Tests von Policies und Prozessen aufgrund tatsächlicher Disaster Recovery Incidents.

ANHANG B

Dell Subunternehmen für die Hostingumgebung

Die Hostingumgebung, wie in Abschnitt 3.B der Angebotsbeschreibung definiert, wird derzeit von Amazon Web Services („**AWS**“) bereitgestellt und befindet sich in AWS- (East-Ohio) und AWS- (West-Oregon) oder anderen Servicestandorten, einschließlich internationaler Standorte von AWS oder von anderen Subunternehmen oder von Dell, die Dell während der Abonnementlaufzeit gelegentlich nutzen kann. AWS-Adressstandorte werden gemäß der AWS-Richtlinien nicht bereitgestellt. AWS ist für die Wartung der physischen Infrastruktur der von AWS bereitgestellten Hostingumgebung verantwortlich, einschließlich der Aufrechterhaltung einer sicheren physischen und logischen Umgebung sowie für Monitoring- und Sicherheitservices, wie unter <https://aws.amazon.com/compliance/shared-responsibility-model> näher beschrieben.