

Servicebeschreibung

Dell Configuration Services

Ihr Servicevertrag

Die Dell Konfigurationsservices (jeweils einzeln ein „Service“ oder „Configuration Service“ und zusammen die „Konfigurationsservices“ oder „Services“) sind ein Portfolio aus Services mit folgenden Optionen: Hardware- und Software-Einstellungen, Betriebssystemeinstellungen, Aufspielen des Software-Image, Anwendungsinstallation, Berichterstellung zum Bestand, Bestandsbestimmung, Kennzeichnung und Integration von Hardware-Komponenten in Ihre neuen Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™, XPS™, Dell Venue™ und PowerEdge™ Systeme („Unterstützte Dell Systeme“), sobald sie zusammengestellt werden. Chromebook™ Enterprise Enrollment unterstützt Chromebook™-Systeme.

Umfang Ihrer Servicevereinbarung

Configuration Services werden von Dell für unterstützte Dell Systeme angeboten und bieten unter anderem folgende Optionen:

1. Imaging Services (kundenspezifische Services; weitere Informationen im Serviceanhang (1));
2. Asset Tagging Services (kundenspezifische Services; weitere Informationen im Serviceanhang (2));
3. Asset Reporting Services (kundenspezifische Services; weitere Informationen im Serviceanhang (3));
4. Hardware Configuration Services (kundenspezifische Services; weitere Informationen im Serviceanhang (4));
5. Software Configuration Services (kundenspezifische Services; weitere Informationen im Serviceanhang (5));
6. Standard Configuration Services (weitere Informationen im Serviceanhang (6));
7. Connected Configuration Services (weitere Informationen im Serviceanhang (7));
8. Chromebook™ Enterprise Enrollment (weitere Informationen im Anhang für kundenspezifische Services (8))
9. Provisioning (weitere Informationen in Serviceanhang (9)).

Hinweis: Die Serviceanhänge für diese Servicebeschreibung enthalten die Spezifikationen für jeden von Dell angebotenen Configuration Service. Nur der Serviceanhang bzw. die Serviceanhänge für die spezifisch auf der Kundenrechnung, Auftragsbestätigung oder Bestellung angegebenen Configuration Services gelten für den spezifischen vom Kunden getätigten Kauf.

Der Kunde kann einen oder mehrere der oben angegebenen Configuration Services von Dell zu einer zwischen dem Kunden und Dell festgelegten Gebühr pro System erwerben. Der oder die spezifische(n), vom Kunden gekaufte(n) Configuration Service(s) und der dazugehörige Preis für die Configuration Services sind auf der Kundenrechnung, Auftragsbestätigung oder Bestellung angegeben. Durch den Kauf dieser Konfigurationsservices von Dell erklärt sich der Kunde bereit, an die Bedingungen dieser Servicebeschreibung einschließlich der anwendbaren Serviceanhänge und dem anwendbaren Kundendienst-Rahmenvertrag oder an die Dell Geschäftsbedingungen für Unternehmenskunden (diese finden Sie unter www.Dell.com/terms) gebunden zu sein (falls erforderlich).

Optionale Services

Jeder aktuell verfügbare Configuration Service ist in den Serviceanhängen für diese Servicebeschreibung detailliert erläutert. Zusätzliche Services (einschließlich optionaler Services oder damit zusammenhängender Consulting, Managed, Professional, Support oder Training Services) können von Dell erworben werden. Für zusätzliche Services ist eine zusätzliche Servicevereinbarung mit Dell erforderlich.



Pflichten des Kunden

Für jeden gemäß dieser Servicebeschreibung vom Kunden bestellten Configuration Service hat der Kunde Folgendes bereitzustellen:

- Zugang für Dell zu entsprechenden Mitarbeitern des Kunden zur Unterstützung bei der Bereitstellung und Erbringung der Configuration Services.
- Alle erforderlichen Lizenzen, Rechte, Zertifizierungen und andere benötigte Genehmigungen für Software von Drittanbietern (außer der Lizenz für das OEM-Betriebssystem; diese wird von Dell als Teil des Verkaufs von unterstützten Hardware-Plattformen bereitgestellt) oder für andere Elemente von Drittanbietern, die Dell für die Ausführung der Configuration Services benötigt.
- Ausfüllen des technischen Datendokuments, Überprüfung der Genauigkeit, Genehmigung des Dokuments und Rücksendung, falls erforderlich.¹
- Ein unterzeichnetes Image-Export-Compliance-Zertifikat für Dell und/oder Unterstützung von Dell bei der Einholung der für die Ausführung der Configuration Services notwendigen Exportlizenz, falls erforderlich.
- Die Bestätigung, dass alle für Dell bereitgestellten Produkte von Drittanbietern (Images oder sonstiges, wie unten beschrieben) keine personenbezogenen Informationen enthalten. UND
- Bestellung einer Prüfungseinheit oder Anmeldung über den Dell Online First Article (OFA) Service (regionale Verfügbarkeit für OFA variiert) zur Überprüfung und Genehmigung des Systems basierend auf den gekauften Configuration Services (eine „Kundenprüfeinheit“), falls erforderlich². 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.

Wenn der Kunde keine Kundenprüfeinheit bestellt, werden alle nicht übereinstimmenden Anwendungsversionen, Konflikte im Gerätemanager oder andere Leistungsprobleme bei Ihren Configuration Services sehr wahrscheinlich auf alle von Dell an Sie versendeten Systeme repliziert. Die Fortsetzung der Bereitstellung der Services und/oder der Bearbeitung Ihrer Volumenbestellungen gemäß den Bedingungen dieser Servicebeschreibung, jeglichen relevanten Rahmenvertrag oder Bestellung durch Dell enthebt Dell von jeglicher Haftung oder Verantwortlichkeit für Probleme, die hätten vermieden werden können, wenn Sie Ihre Configuration Services bestellt und über eine Kundenprüfeinheit validiert hätten.

Geschäftsbedingungen

Configuration Services-Projekt: Die Erbringung bestimmter Configuration Services durch Dell wird durch die Entwicklung und das Management eines „Configuration Services-Projekts“³ umgesetzt. Jede Bestellung von Configuration Services durch den Kunden in Verbindung mit dem Kauf eines neuen unterstützten Dell Systems wird möglicherweise von Dell als ein eigenständiges Configuration Services-Projekt verwaltet. Wenn der Kunde mehrere Configuration Services-Projekte in Verbindung mit dem Kauf neuer unterstützter Dell Systeme bestellt, können diese zu einem einzigen Configuration Services-Projekt zusammengefasst werden. Ist dies aufgrund spezifischer Systemtypen nicht möglich, werden sie als separate Configuration Services-Projekte bearbeitet. Jedes Configuration Services-Projekt kann in einem technischen Datendokument oder einer Leistungsbeschreibung beschrieben werden, das bzw. die vom Kunden überprüft und vor Erbringung der Configuration Services genehmigt wird. Kundenmodifikationen an einem bestehenden Configuration Services-Projekt, z. B. das Hinzufügen neuer Hardware, Images, Anwendungen, Peripheriegeräte und Dokumente, die Portierung eines Image auf ein neues Betriebssystem oder die Anwendung des Image für ein anderes unterstütztes Dell System, wird als separates Configuration Services-Projekt bearbeitet.

¹ Wenn der Kunde Standard Configuration Services gemäß Anhang 6 kauft, wird im Zusammenhang mit der Bestellung kein technisches Datendokument an den Kunden gesendet.

² Wenn der Kunde Standard Configuration Services gemäß Anhang 6 (ausgenommen Imaging Services) kauft, wird im Zusammenhang mit der Bestellung kein technisches Datendokument an den Kunden gesendet.

³ Wenn der Kunde Standard Configuration Services gemäß Anhang 6 (ausgenommen Imaging Services) kauft, wird die Erbringung der Configuration Services nicht als Configuration Services-Projekt gehandhabt.

Dell Partner: Dell kann zur Erbringung von Configuration Services Partnerunternehmen und Vertragsnehmer einsetzen. Configuration 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 Configuration Services bereitgestellt werden, sowie die Partei, welche die Configuration Services bereitstellt, jederzeit zu ändern; es liegt jedoch weiterhin in der Verantwortung von Dell, die Configuration Services bereitzustellen.

Kundenpartner: Der Kunde kann sich Dritter bedienen (z. B. Vertragspartner, Vertreter, Systemintegratoren und/oder Channel Partner), um den Kunden zu repräsentieren und um in einem Maß mit Dell zusammenzuarbeiten, das für die Erbringung der Configuration 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.

Kündigung. Eine Kündigung unterliegt der anwendbaren Richtlinie für die Rückgabe von Produkten und die Kündigung von Services für den geografischen Standort des Kunden (entweder in einer Servicebeschreibung, regionalen landesbezogenen Webseite und/oder in einem Angebot spezifiziert oder beruhend auf lokalen Gesetzen) und der Kunde kann die Configuration Services in Verbindung mit der zulässigen Stornierung des Kaufs der unterstützten Dell Systeme durch eine schriftliche Kündigung an Dell beenden. Der Kunde darf Configuration Services nicht auf andere Weise kündigen, außer gemäß Gesetzgebung des jeweiligen Staates oder Landes und falls dies durch Vereinbarung oder durch regionale Angebots- und/oder Kündigungsrichtlinien geändert werden kann, die sich auf der jeweiligen landesspezifischen Website zum vom Kunden getätigten Kauf auf dell.com finden.

Dell hat das Recht, die Configuration Services, einschließlich jeglicher laufender Configuration Services-Projekte, jederzeit während der Laufzeit dieser Servicebeschreibung aus folgenden Gründen zu kündigen:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für die Configuration Services gemäß den Zahlungsbedingungen nicht nach; oder
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicevereinbarung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung der Configuration Services durch Dell, sendet 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 der Kündigung und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. WENN DELL DIESEN SERVICE AUF GRUNDLAGE DIESES ABSATZES BEENDET, HAT DER KUNDE KEINEN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG VON AN DELL GELEISTETEN ZAHLUNGEN.

Produkte von Drittanbietern. „Produkte von Drittanbietern“ bezieht sich auf jegliche Hardware, Configuration Services-Teile (laut Definition in Anhang 4), Software oder andere materielle oder immaterielle Gegenstände (entweder vom Kunden für Dell bereitgestellt oder von Dell auf Anweisung des Kunden beschafft), die von Dell in Verbindung mit den Configuration 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 Vertragsnehmer und Mitarbeiter) 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) des Anbieters oder Besitzers dieser Produkte von Drittanbietern verletzt werden. 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 der Configuration 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 personenbezogenen Daten. Alle an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Images, Anwendungen und Dokumentationen, dürfen keine personenbezogenen oder sonstigen vertraulichen oder 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 garantiert, dass alle in Verbindung mit der Bereitstellung dieser Configuration Services an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern keine personenbezogenen, vertraulichen oder persönlichen Daten beinhalten. Um weitere Unterstützung zu erhalten, kontaktieren Sie bitte Ihren Dell Vertriebsmitarbeiter. **ÜBERMITTELN SIE DELL KEINE PRODUKTE VON DRITTANBIETERN MIT PERSONENBEZOGENEN DATEN.**

Export: Der Kunde versichert und garantiert, dass die in Verbindung mit Configuration Imaging Services an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, einschließlich aber nicht beschränkt auf 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 der Existenz 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 oben angegebenen Gewährleistungen kann eine separat unterzeichnete Exportzertifizierung für alle Configuration Imaging Services erforderlich sein (die „Image-Export-Compliance-Zertifizierung“). In ausgewählten Ländern sind ggf. Exportzertifizierungen in Verbindung mit anderen Configuration Services (z. B. Configuration Asset Services, Hardware Configuration Services oder Software Configuration Services) erforderlich. Erforderliche Exportzertifizierungen müssen ausgefüllt, unterschrieben und an Dell übergeben werden, bevor die jeweiligen Configuration Services von Dell implementiert werden können. Falls Dell eine Exportlizenz für Produkte von Drittanbietern einholen muss, um die Configuration 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 garantiert, 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 anderer Genehmigungen und Zertifizierungen durch den Kunden für sowohl Produkte von Drittanbietern als auch Software oder Materialien, die auf Anweisung von Dell als Teil der Configuration 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: Der Kunde ist für die Bestimmung der erforderlichen technischen Daten für die Configuration Services für den Kunden und (falls erforderlich) für die ordnungsgemäße Dokumentation dieser Daten für Dell in einem verifizierten und genehmigten „Technischen Datendokument“ verantwortlich. Der Kunde bestätigt, dass die Configuration Services der Wahl des Kunden entsprechen. Dell hat das Recht, sich auf das technische Datendokument zu berufen. Dell ist nicht verantwortlich für Haftungsansprüche oder Schäden aufgrund der Bereitstellung der Configuration Services in Übereinstimmung mit den technischen Daten. Wenn Dell zu der vertretbaren Meinung gelangt, dass die vorgeschlagenen Configuration Services technisch nicht

ausführbar sind, behält sich Dell das Recht vor, die Bereitstellung der Configuration Services abubrechen. Dell garantiert nicht, dass die für den Kunden bereitgestellten Configuration Services alle Anforderungen des Kunden erfüllen, da Dell von Produkten von Drittanbietern und der Unterstützung durch den Kunden oder durch Dritte abhängig ist.

Änderungskontrolle: Zusätzliche Arbeiten, die nicht in einem Configuration Services-Projekt oder dessen entsprechendem technischen Datendokument spezifiziert sind, die sich durch (i) eine angeforderte Umfangsänderung des Configuration Services-Projekts, (ii) eine Handlung oder Auslassung des Kunden, (iii) eine Änderung des Gesetzes und/oder anwendbarer Richtlinien oder (iv) 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.

Übertragung des Service. Der Kunde darf den Configuration Service oder durch diese Servicebeschreibung erworbene Rechte nicht auf Dritte übertragen.

Verfügbarkeit der Configuration Services. Diese Configuration Services sind möglicherweise nicht an allen geografischen Standorten verfügbar. Der Online First Article Service ist nicht in allen geografischen Regionen verfügbar. Bestandskennzeichnung und die Berichterstellung zum Bestand sind für ausgewählte Peripheriegeräte (z. B. Monitore, Drucker, Racks) in Nord-, Mittel- und Südamerika, Europa, dem Nahen Osten und Afrika verfügbar.



Zusätzliche Bedingungen

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 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 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.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell kaufen	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Händler kaufen
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokale länderspezifische www.dell.com Website oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische www.dell.com Website oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services 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	Lokale länderspezifische www.dell.com Website oder www.dell.com/servicedescriptions/global .* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services 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.

* Kunden können einfach über www.dell.com auf ihre lokale www.dell.com Website zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder durch die Auswahl einer Option 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>.

Ungeachtet der Rahmenverträge stimmt der Kunde hiermit zu, dass im Falle eines unlöslichen Widerspruchs zwischen den in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen und des anwendbaren Rahmenvertrags des Kunden die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang haben, da sie nach den Bedingungen des entsprechend anzuwendenden Rahmenvertrags festgelegt wurden. 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.

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/servicesdescriptions/global.

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.

© 2015 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.



Anhang 1

Imaging Services der Configuration Services

Serviceüberblick

Die Software Imaging Services der Configuration Services (oder „Configuration Imaging Service(s)“) bieten Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, in Verbindung mit dem Kauf neuer unterstützter Dell Systeme benutzerspezifische Softwareanwendungen und -einstellungen für ihr Betriebssystem („Image“) zu entwickeln. Die Prozesse der Dell Configuration Services validieren und testen das Image des Kunden und spielen das Image innerhalb der Herstellungsprozesse auf, sodass das Image des Kunden bereits während der Herstellung der unterstützten Dell Systeme für den Kunden angewendet werden kann.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle Configuration Services-Projekte mit Configuration Imaging Services sieht wie folgt aus:

Projekteinleitung

- Der Configuration Services-Projektmanager oder der Dell Vertrieb arbeitet mit dem Kunden zusammen zur Dokumentierung und Erfassung der technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datendokument.
- Der Kunde bestätigt die Richtigkeit der Angaben und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe der technischen Spezifikation an Dell.
- 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.
- Der Kunde überprüft, genehmigt und sendet das Export Compliance-Formular an Dell zurück und zertifiziert damit, dass das vom Kunden übermittelte Image von Dell außerhalb des Landes exportiert werden darf, in dem das Image an Dell übermittelt wurde. Die Exportzertifizierung wird vor der erstmaligen Einrichtung des Configuration Services-Projekts benötigt.
- Der Kunde stellt das Image für Dell bereit. Das Image kann an Dell über FTA/FTP, Dell ImageDirect oder durch die Zusendung einer CD, DVD, eines USB-Laufwerks oder einer Festplatte übermittelt werden. In ausgewählten Fällen können Images an Dell durch die Zusendung einer gesamten Systemeinheit übermittelt werden.

Projektentwicklung

- Ein Techniker der Configuration Services entwickelt anschließend das Configuration Services-Projekt, um das Kunden-Image werkseitig aufzuspielen und vom Kunden gewünschte Anpassungen vorzunehmen.
- Das Image wird im Rahmen der Dell Herstellungsprozesse validiert und getestet, um zu gewährleisten, dass das Kunden-Image während der ursprünglichen Systemfertigung ordnungsgemäß aufgespielt wird.

Projektabschluss

- Durch werkseitige Fertigungsprozesse wird sichergestellt, dass Ihr Image so repliziert wird, wie Sie es an Dell übermittelt haben. Wenn ein Service für benutzerdefiniertes Imaging gekauft wird, wird dem Kunden dringend empfohlen, zur Überprüfung des Image in der Umgebung des Kunden eine Kundenprüfeinheit zu bestellen oder sich über den Dell Online First Article Service anzumelden, um zu bestätigen, dass das Image vor der Freigabe für die Volumenbestellungen vollständig getestet und validiert wurde.
- Das Projekt ist bereit für die Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden: Vor der Übermittlung eines Image an Dell hat der Kunde folgende Pflichten:

- Einbehaltung einer Kopie eines solchen Image. Dell übernimmt keine Haftung für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten oder Programmen auf den Images oder auf unterstützten Hardware-Plattformen.
- Erstellung, Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass das Image gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardware-Plattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß arbeitet.
- Sicherstellen, dass jedes Image alle erforderlichen Treiber enthält und dass sich im Gerätemanager keinerlei nicht unterstützte Hardware befindet, die nicht im technischen Datendokument dokumentiert wurde.
- Sicherstellen, dass das Image keine personenbezogenen Daten enthält.
- Ggf. Ausfüllen der technischen Spezifikation, Validieren der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des technischen Dokuments an Dell.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Dell darüber informieren, dass Sie zur Genehmigung Ihrer Konfiguration den Dell Online First Article Service nutzen möchten. Der Kunde stimmt einem Konfigurationsprüfprozess zu, der 2 Arbeitstage dauert. Die Anmeldeinformationen des Kunden laufen am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden ab. Während der ersten Entwicklung des Configuration Services-Projekts ist das Image Export Compliance-Zertifikat auszufüllen, in dem bestätigt wird, dass das vom Kunden übermittelte Image von Dell außerhalb des Landes exportiert werden darf, in dem das Image an Dell übermittelt wurde.
- Bereitstellen des Produktschlüssels für das Betriebssystem, wenn das Betriebssystem kein Dell OEM ist.
- Ggf. Überprüfung, ob die Configuration Imaging Services die Anforderungen des Kunden erfüllen, indem eine Konfigurationsprüfung über den Dell Online First Article Service bestellt oder genutzt wird.
- Genehmigung des Image.

Serviceanforderungen:

- Images müssen mithilfe führender Imaging-Tools erstellt werden, wie z. B. Dell ImageDirect, Symantec™ Ghost™ und Microsoft® Imaging (WIM/SWM). Wenden Sie sich an den Configuration Services-Projektmanager, um zu prüfen, ob andere Imaging-Tools verwendet werden können. Der Kunde ist für die Auswahl und Lizenzierung des Imaging-Tools des Kunden selbst verantwortlich.
- Configuration Imaging Services sind für Images verfügbar, die mit führenden Betriebssystemen (z. B. Microsoft® Windows® und Linux-Versionen) erstellt wurden. Wenden Sie sich an den Configuration Services-Projektmanager, um zu prüfen, ob andere Betriebssysteme verwendet werden können.
- Das Image muss für die Konfiguration, die gekauft werden soll, auf unterstützten Hardware-Plattformen validiert werden. Wenn der Kunde nicht über die spezifische unterstützte Hardware-Plattform/-Konfiguration verfügt, sollte für den Aufbau und den Test des Image ein entsprechendes Entwicklungssystem gekauft werden.

Folgende Optionen sind nicht in den Configuration Imaging Services inbegriffen:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbieter-Software, Betriebssystemen oder anderen Elementen in einem Image.
- Physische Installation von Hard- oder Software, die nicht mit diesem Configuration Imaging Service in Verbindung steht.
- Erstellung eines Image.
- Fehlerbehebung oder technischer Support bei der Image-Erstellung.
- Testen kundenspezifischer Anwendungen oder Hardware hinsichtlich der Kompatibilität mit dem Image.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.

Optionale Configuration Imaging Services

CD/DVD/USB-Image-Wiederherstellungsmedien: Dieser Configuration Imaging Service bietet Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, eine Kopie des finalen Kunden-Image zu erhalten, das aktuell auf den



neuen unterstützten Dell Systemen installiert wird. Dieser Service kann nur zusammen mit einem Configuration Services-Projekt gekauft werden, das Configuration Imaging Services beinhaltet. Mithilfe des Image-Wiederherstellungsmediums (CD/DVD/USB) können Kunden ein unterstütztes Dell System am Kundenstandort auf den ursprünglichen Lieferstatus zurücksetzen. Das Image-Wiederherstellungsmedium kann nur zur Wiederherstellung von Images auf unterstützten Dell Systemen verwendet werden, für die Dell einen Configuration Imaging Service ausgeführt hat. Mit dem Wiederherstellungs-Image WERDEN KEINE Benutzerdaten oder die Dell Dienstprogramm-Partition wiederhergestellt. Außerdem wird das Wiederherstellungs-Image nicht aktualisiert und enthält daher keinerlei Änderungen oder Modifizierungen an einem Image, die nach der Bereitstellung des Image für den Kunden vorgenommen wurden. Das Image-Wiederherstellungsmedium (CD/DVD/USB) ist möglicherweise nicht für alle Betriebssysteme verfügbar (z. B. Linux); wenden Sie sich für Informationen zur Verfügbarkeit eines Image-Wiederherstellungsmediums an den Projektmanager der Configuration Services.

Dell System Restore

Mithilfe dieses optionalen Configuration Imaging Service können Sie ein System über eine versteckte Partition auf der Festplatte wiederherstellen, wenn werkseitig von Dell ein benutzerspezifisches Image aufgespielt wurde. Mit dem Service werden auf bestimmten Dell Client Systemen (Dell Precision™ Workstations, OptiPlex™ Desktops, Latitude™ Notebooks) nur Images von einem statischen Image, ImageDirect oder X-Image, wiederhergestellt und auf einer versteckten Partition auf der lokalen Festplatte des Computers gespeichert.

Das Menü und die Bildschirme von Dell System Restore sind nur auf Englisch verfügbar. Der Service kann nur zusammen mit einem Configuration Service-Projekt gekauft werden, das einen Configuration Imaging Service beinhaltet. Der Wiederherstellungsservice des Image ist nur auf die Spezifikationen des Image beschränkt und Daten oder Funktionen, die zum Zeitpunkt der Erstellung nicht im Image enthalten sind, werden nicht wiederhergestellt, z. B. Benutzerdaten, die Dell Dienstprogramm-Partition oder jegliche Änderungen oder Modifizierungen an einem Image, die nach der Bereitstellung des Image für den Kunden vorgenommen wurden. Wird eine versteckte Partition beschädigt, fällt eine Festplatte aus oder wird ausgetauscht, ist eine andere Wiederherstellungslösung erforderlich. Dell System Restore kann für Images von Microsoft® Windows® XP und Windows 7 verwendet werden. Bei besonderen Anforderungen wenden Sie sich bitte an Ihren Configuration Services-Projektmanager.

Sonstige Imaging Services von Dell

Weitere Informationen zu anderen Dell Configuration Imaging Services (z. B.: Microsoft System Center Configuration Manager, Microsoft Deployment Toolkit, Dell KACE, Dell ImageDirect, Dell X-Image oder Dell Image Management Services/IMS) erhalten Sie beim Manager Ihres Konfigurationsprojekts.

Anhang 2

Asset Tagging Service der Configuration Services

Serviceüberblick

Der Asset Tagging Service der Configuration Services („Asset Tagging Service(s)“) bietet eine bequeme und effiziente Möglichkeit, neue unterstützte Dell Systeme während der Fertigung mit vom Kunden bereitgestellten oder von Dell generierten Bestandskennzeichnungen zu versehen. Außerdem können damit System-/Plattform-Kisten (z. B. Versandkisten und Paletten) außen gekennzeichnet werden. Auf Kundenwunsch kann im Rahmen dieses Service außerdem der CMOS-Speicher des Systems programmiert werden, um Bestandskennzeichnungsdaten während des Fertigungsprozesses im Kundensystem zu integrieren.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle Configuration Services-Projekte mit Asset Tagging Services sieht wie folgt aus:

Projekteinleitung

- Ggf. arbeitet der Configuration Services-Projektmanager oder der Dell Vertrieb mit dem Kunden zusammen, um die technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen.
- Mithilfe des technischen Datendokuments wird die Position der Bestandskennzeichnung auf dem System und/oder auf Peripheriegeräten und erforderlichen Datenfeldern bestimmt.
 - Die Position der Bestandskennzeichnung variiert je nach Hardware-Plattform und Bestandskennzeichnungstyp. Informationen zu Platzierungsmöglichkeiten der Bestandskennzeichnung auf unterstützten Systemen erhalten Sie bei Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter oder Ihrem Configuration Services-Projektmanager.
- Der Kunde validiert ggf. die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des technischen Datendokuments an Dell.
- Der Kunde stellt Dell bei Bedarf kommissionierte Produkte von Drittanbietern (d. h. Bestandskennzeichnungen) zur Verfügung.

Projektentwicklung

- Ein Techniker der Configuration Services entwickelt die Bestandskennzeichnung oder die CMOS-Anpassung gemäß den Angaben im technischen Datendokument.
- Der Asset Tagging Service der Configuration Services wird im Rahmen der Fertigungsprozesse getestet.

Projektabschluss

- Dem Kunden wird empfohlen, eine Kundenprüfeinheit zu bestellen, um zu validieren und zu prüfen, ob die Asset Tagging Services die Anforderungen des Kunden erfüllen.
- Das Projekt ist bereit für die Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden

Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Bereitstellung aller erforderlichen Informationen zum Ausfüllen der Bestandskennzeichnung, einschließlich der Bestandspalette des Kunden, wenn Dell die Bestandskennzeichnung generiert.
- Ggf. Ausfüllen des technischen Datendokuments, Überprüfung der Genauigkeit, Genehmigung des Dokuments und Übermittlung.
- Ggf. Sicherstellen, dass die Position der Bestandskennzeichnung und die erforderlichen Datenfelder im technischen Datendokument aufgeführt sind.
- Ggf. Bereitstellung jeglicher vertretbarer Unterstützung für Dell bei der Einholung der für die Ausführung der Configuration Services erforderlichen Exportlizenz.



- Erwägung der Bestellung einer Kundenprüfeinheit, um sicherzustellen, dass die Asset Tagging Services die Anforderungen des Kunden erfüllen.
- Ggf. Zusammenarbeit mit der Abteilung Dell Procurement bei der Beschaffung der benötigten kommissionierten (im Kundenbesitz befindlichen) Produkte von Drittanbietern für Dell, um die Bestellungen der unterstützten Dell Systeme auszuführen, falls erforderlich.

Anforderungen des Asset Tagging Service der Configuration Services:

- Von Dell generierte Bestandskennzeichnungen werden mit schwarzer Tinte gedruckt. Farbdrucke sind nicht verfügbar. Es sind die folgenden von Dell generierten Bestandskennzeichnungen verfügbar:

Nord-, Mittel- und Südamerika:

1. Große 127 mm x 127 mm große Kennzeichnungen auf mattem weißem Papier zur Verwendung an der Außenseite der Systemkiste
2. Mittlere 38 mm x 76,2 mm große Kennzeichnungen auf mattem Platinum Polyester zur Verwendung auf einem System oder einem Peripheriegerät
3. Kleine 25,4 mm x 50,8 mm große Kennzeichnungen auf glänzend weißem Platinum Polyester zur Verwendung auf einem System oder einem Peripheriegerät

Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA):

1. Große 127 mm x 80 mm große Kennzeichnungen auf mattem weißem Papier zur Verwendung an der Außenseite der Systemkiste
2. Mittlere 70 mm x 38 mm große Kennzeichnungen auf mattem Platinum Polyester zur Verwendung auf einem System oder einem Peripheriegerät
3. Kleine 50 mm x 25 mm große Kennzeichnungen auf glänzend weißem Polyester-Etikett zur Verwendung auf einem System oder einem Peripheriegerät

Asien-Pazifik/Japan (APJ):

1. Große 76,2 mm x 127 mm große Kennzeichnungen auf glänzend weißem Polyester-Etikett zur Verwendung an der Außenseite der Systemkiste
2. Mittlere 38 mm x 50,8 mm große und benutzerspezifische 50,8 mm x 76,2 mm große Kennzeichnungen auf glänzend weißem Polyester-Etikett zur Verwendung auf einem System oder einem Peripheriegerät
3. Kleine 25,4 mm x 50,8 mm große Kennzeichnungen auf glänzend weißem Polyester-Etikett zur Verwendung auf einem System oder einem Peripheriegerät

China:

1. Große 76,2 mm x 50,0 mm große Kennzeichnungen auf glänzend weißem Polyester-Etikett zur Verwendung an der Außenseite der Systemkiste
2. Mittlere 76,2 mm x 38,1 mm große Kennzeichnungen auf glänzend weißem Polyester-Etikett zur Verwendung auf einem System oder einem Peripheriegerät
3. Kleine 50,8 mm x 25,4 mm große Kennzeichnungen auf glänzend weißem Polyester-Etikett zur Verwendung auf einem System oder einem Peripheriegerät

- Vom Kunden bereitgestellte (kommissionierte) Bestandskennzeichnungen müssen vorgedruckt sein, inklusive der Perforation zur Abtrennung der einzelnen Kennzeichnungen. In einigen Regionen (z. B. EMEA und APJ) muss außerdem ein Barcode integriert werden. Informationen zu lokalen Anforderungen und Einschränkungen für vom Kunden bereitgestellte Produktkennzeichnungen erhalten Sie bei Ihrem Configuration Services-Projektmanager.

Folgende Optionen sind nicht in den Asset Tagging Services inbegriffen:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Softwareanwendungen von Drittanbietern.
- Physische Installation von Hard- oder Software, die nicht mit diesem Asset Tagging Service in Verbindung steht.
- Drucken von Produktkennzeichnungen auf vom Kunden bereitgestelltem Etikettiermaterial.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.

Anhang 3

Asset Reporting Services der Configuration Services

Serviceüberblick

Die Asset Reporting Services der Configuration Services („Asset Reporting Service(s)“) bieten Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, regelmäßig Berichte mit detaillierten System- und Bestellinformationen zu erhalten. Die Berichte werden dem Kunden in einem vom Kunden gewählten Intervall (täglich, wöchentlich oder monatlich) entweder als CSV (durch Kommas getrennter Text)- oder als Microsoft® Excel-Datei bereitgestellt.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle Configuration Services-Projekte mit Asset Reporting Services sieht wie folgt aus:

Projekteinleitung

- Der Configuration Services-Projektmanager oder der Dell Vertrieb arbeitet mit dem Kunden zusammen zur Dokumentierung und Erfassung der technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datendokument.
- Der Kunde bestätigt die Richtigkeit der Angaben und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe der technischen Spezifikation an Dell.

Projektentwicklung

- Ein Techniker der Configuration Services entwickelt den Bericht gemäß dem technischen Datendokument.

Projektabschluss

- Das Projekt ist bereit für die Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden: Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Bereitstellung einer E-Mail-Adresse für die Berichtsübermittlung.
- Ggf. Ausfüllen des technischen Datendokuments, Überprüfung der Genauigkeit, Genehmigung des Dokuments und Übermittlung.
- Ggf. Bereitstellung jeglicher vertretbarer Unterstützung für Dell bei der Einholung der für die Ausführung der Services erforderlichen Exportlizenz.
- Sicherstellen, dass der Asset Reporting Service die Anforderungen des Kunden erfüllt.

Serviceanforderungen:

- Der Kunde erhält entweder leere Bestandsberichte oder gar keine Bestandsberichte, falls während des Reporting-Zeitraums keine Systeme bestellt wurden.
- Nicht alle Berichtsdatenfelder sind für alle Systeme oder Peripheriegeräte verfügbar. Informationen zu verfügbaren Berichtsfeldern für verschiedene System- und Peripheriegerät-Typen erhalten Sie bei Ihrem Configuration Services-Projektmanager.

Folgende Optionen sind nicht in den Asset Reporting Services inbegriffen:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Softwareanwendungen von Drittanbietern.
- Physische Installation von Hardware oder Software.
- Drucken von Bestandskennzeichnungen.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.



Anhang 4

Configuration Services – Hardware Configuration-Service

Serviceüberblick

Hardware Configuration Services bieten Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, während des Fertigungsprozesses der neuen unterstützten Dell Systeme („Hardware Configuration Service(s)“) auf diesen Systemen nicht standardmäßige Hardware („Configuration Services-Teile“) installieren zu lassen. Dieser Service umfasst außerdem Replacement Services für die Configuration Services-Teile*, mit denen Configuration Services-Teile ausgetauscht werden können, die von Dell beschafft und während der ursprünglichen Systemfertigung in den unterstützten Dell Systemen des Kunden eingebaut wurden.

*Die Verfügbarkeit der Replacement Services für die Configuration Services-Teile variiert nach geografischer Region. Informationen zu regionalen Einschränkungen/Abweichungen erhalten Sie bei Ihrem Configuration Services-Projektmanager.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Die Prozesseinleitung für alle Configuration Services-Projekte mit Hardware Configuration Services sieht wie folgt aus:

Projekteinleitung

- Der Configuration Services-Projektmanager oder der Dell Vertrieb kontaktiert den Kunden, um die technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde bestätigt die Richtigkeit der Angaben und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe der technischen Spezifikation an Dell.
- 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.
- Dell bezieht die Configuration Services-Teile selbst oder der Kunde stellt Dell diese Teile bereit.
- Der Configuration Services-Projektmanager arbeitet mit internen Dell Teams oder dem Kunden zusammen, um einen Prozess für die Bestandsaufnahme von Teilen für die Configuration Services aufzubauen.
- Ggf. holt der Kunde für die Configuration Services-Teile entsprechende erforderliche Zertifizierungen ein (z. B. erhält der Kunde vom Anbieter der Configuration Services-Teile eine Zertifizierung und gibt diese an Dell weiter).

Projektentwicklung

- Dell führt Fertigungstests durch, um die Anweisungen und Skripte zu bestätigen, um Configuration Services-Teile und dazugehörige Treiber gemäß dem technischen Datendokument werkseitig integrieren bzw. ausführen zu können.

Projektabschluss

- Es wird empfohlen, dass der Kunde zu Prüfungszwecken eine Kundenprüfeinheit bestellt oder den Dell Online First Article Configuration Review Service nutzt, um die Konfiguration zu bestätigen.
- Der Kunde muss bestätigen, dass die Configuration Services-Teile gemäß Entwurf arbeiten. Dell übernimmt keine Haftung für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten oder Programmen auf den Systemen des Kunden.
- Das Projekt ist bereit für die Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden: Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Erstellung und Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Configuration Services-Teile gemäß den Kundenanforderungen in der Konfiguration des unterstützten Dell Systems, das gekauft werden soll, funktionieren und eingesetzt werden können. Dell übernimmt keine Haftung für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten oder Programmen auf den Systemen des Kunden.
- Bereitstellung der Configuration Services-Teile in ausreichender Menge (und entsprechende Software-Lizenzen) für Dell vor Beginn des Configuration Services-Projekts einschließlich aller Treiber, die für den ordnungsgemäßen Betrieb der Teile erforderlich sind.
- Bestätigung, dass die vom Kunden bereitgestellten Configuration Services-Teile keine personenbezogenen Daten enthalten und alle anwendbaren lokalen gesetzlichen Anforderungen/Zertifizierungen erfüllen.
- Ausfüllen des technischen Datendokuments, Überprüfung der Genauigkeit, Genehmigung des Dokuments und Übermittlung.
- Ggf. Ausfüllen des Export Compliance-Formulars, in dem bestätigt wird, dass Dell Configuration Services-Teile außerhalb des Landes exportieren darf, in dem die Teile für Dell bereitgestellt wurden.
- Bereitstellung jeglicher vertretbarer Unterstützung für Dell bei der Einholung der für die Ausführung der Configuration Services erforderlichen Exportlizenz.
- Zusammenarbeit mit Dell während des gesamten Projektzyklus hinsichtlich vom Kunden beschaffter (kommissionierter) Teile für die Configuration Services für die Bereitstellung der Teile in ausreichender Menge, damit Dell neue Bestellungen des Kunden für unterstützte Dell Systeme erfüllen kann; Zusammenarbeit mit Dell während des gesamten Projektzyklus hinsichtlich von Dell beschaffter Teile, durch die Bereitstellung vierteljährlicher und jährlicher Prognosen zu den Einheiten, um neue Kundenbestellungen für unterstützte Dell Systeme und Anforderungen des Kunden hinsichtlich des Austauschs von Teilen für die Configuration Services im Rahmen der Replacement Services für die Teile ausreichend ausführen zu können
- Erwägung der Bestellung einer Kundenprüfcheinheit, um sicherzustellen, dass die Hardware Configuration Services die Anforderungen des Kunden erfüllen.
- Bestätigung, dass die Configuration Services-Teile mit anwendbaren regionalen/lokalen Gesetzen, Richtlinien und Anforderungen kompatibel sind. Informationen zu möglichen Einschränkungen erhalten Sie bei Ihrem Configuration Services-Projektmanager.

Folgende Optionen sind nicht im Hardware Configuration Service inbegriffen:

- Anpassung oder Konfiguration von Teilen für die Configuration Services, die vom Kunden bereitgestellt oder im Namen des Kunden von Dell beschafft wurden.
- Test der Funktionsfähigkeit (z. B. Leistung und/oder Kompatibilität) der Configuration Services-Konfiguration außer der Bestätigung, dass die Configuration Services-Teile gemäß den Angaben im technischen Datendokument installiert wurden.
- Erstellung von Hardware-Treibern
- Fehlerbehebung oder technischer Support für die Configuration Services-Teile.
- Überarbeitung oder technische Änderungen am unterstützten Dell System, um die Configuration Services-Teile integrieren zu können.
- Tests der Configuration Services-Teile hinsichtlich der Kompatibilität mit der Kundenkonfiguration oder dem Image.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.

Replacement Services und Support für die Configuration Services-Teile

- Replacement Services für die Configuration Services-Teile sind für die Verwendung des Next Business Day Service vorgesehen, sofern verfügbar, wenn Austauschteile für die Configuration Services-Teile



an den Kunden versendet werden. Der Next Business Day Service ist in der Regel verfügbar, wenn der Kunde die entsprechende Bestellung der Austauschteile per Telefon bis 16 Uhr (Zeitzone des Kunden) aufgibt. Gibt der Kunde die Bestellung erst danach auf, wird das Austauschteil für die Configuration Services am nächsten Arbeitstag versendet. Der Kunde erhält es dementsprechend am darauffolgenden Arbeitstag. Der Next Business Day Service für Replacement Services für die Configuration Services-Teile ist nicht garantiert.

- Replacement Services für die Teile für die Configuration Services sind auf Teile beschränkt, die sowohl von Dell beschafft als auch bei der ursprünglichen Systemfertigung im Rahmen von Hardware Configuration Services in ein unterstütztes Dell System eingebaut wurden. Für Teile, die für die Configuration Services von Dell beschafft, aber bei der ursprünglichen Systemfertigung NICHT in das Produkt integriert wurden, ist der Replacement Service NICHT verfügbar.
- Produkte, die bei diesem Service inbegriffen bzw. ausgeschlossen sind, finden Sie unten. Dell behält sich das Recht vor, diese Liste der inbegriffenen bzw. ausgeschlossenen Produkte ohne vorherige Benachrichtigung zu ändern und zu aktualisieren.

Replacement Services für Teile für Configuration Services – Teile für Configuration Services – Inbegriffene Produkte

Die Replacement Services sind für die folgenden Configuration Services-Teile verfügbar:

Client

- E/A-Karten
- Interne Kabel
- Festplatten von Drittanbietern
- Wechselfestplatten von Drittanbietern
- Optische Antriebe von Drittanbietern
- Netzwerkkarten
- Karten (Medien, Sound, Video, RAID)
- PCMCIA-Kits

Enterprise

- E/A-Karten
- Digiboards
- Netzwerkkarten
- Festplatten von Drittanbietern
- Optische Laufwerke von Drittanbietern (CD-RW, DVD, CD-ROMS)
- Karten (Medien, Sound, Video, RAID)

Replacement Services für Teile für Configuration Services – Teile für Configuration Services – Ausgeschlossene Produkte

Die Replacement Services sind für die folgenden Configuration Services-Teile NICHT verfügbar:

Client

- Drucker
- Scanner
- Router
- Dokumentation
- Medien
- Sicherheitsgeräte (z. B. Schlösser, Kabel)
- Bildschirme, Tastaturen, Mäuse, Lautsprecher von Drittanbietern
- Zubehörteile (z. B. Palms, Headsets, Dokumentation)
- Kommissionierte Hardware/Teile
- Software
- POS-Hardware
- BIOS-Einstellungen/-Konfiguration
- Bestandskennzeichnung
- Auto RAID
- BIOS-Logos

Enterprise

- Drucker
- Scanner
- Bridges, Router, Hubs, Adapter & Switches von Drittanbietern
- Dokumentation
- Medien
- Sicherheitsgeräte (z. B. Schlösser, Kabel)
- Bildschirme, Tastaturen, Mäuse, Lautsprecher von Drittanbietern
- Zubehörteile (z. B. Palms, Headsets, Dokumentation)
- Kommissionierte Hardware/Teile
- Software
- POS-Hardware
- BIOS-Einstellungen/-Konfiguration
- Bestandskennzeichnung
- Auto RAID
- BIOS-Logos

Austauschprozess für Teile für Configuration Services

Der Versand von Austauschteilen für Configuration Services wird von Dell festgelegt, nachdem die technischen Support-Teams des Kunden und von Dell in einem vertretbaren Maße versucht haben, das Problem beim unterstützten Dell System zu beheben. Sollte der Techniker feststellen, dass das Problem durch ein Teil für die Configuration Services verursacht wird, erhält der Kunde eine Austauschteil-Lieferung gemäß den Angaben im Abschnitt „Replacement Services und Support für die Configuration Services-Teile“ oben. Weitere Informationen zu den technischen Support-Prozessen von Dell finden Sie auf den folgenden regionalen Seiten:

- ABU: http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ: Wenden Sie sich für Informationen zu Austauschmöglichkeiten für Configuration Services-Teile in der Region APJ an Ihren Projektmanager für Configuration Services (begrenzte Angebote).

Austausch von Teilen für Configuration Services vs. Produktgarantie

Der Replacement Service für Configuration Services-Teile ist ein Mehrwert-Austauschservice, der das Hardware Configuration Service-Angebot von Dell ergänzt. Dieser Service ergänzt des Weiteren die Dell Garantie für unterstützte Dell Systeme, indem dem Kunden ein zentraler Ansprechpartner für den Austausch ausgewählter Configuration Services-Teile zur Verfügung gestellt wird. Der Replacement Service für Configuration Services-Teile ist keine Garantie.

Einschränkungen des Replacement Service für Teile für die Configuration Services

- Der Replacement Service für Configuration Services-Teile ist für Teile verfügbar, die während der ursprünglichen Systemfertigung im Rahmen von Hardware Configuration Services beschafft und in unterstützten Dell Systemen des Kunden eingebaut wurden. Wenn der Kunde lose Teile kauft oder Teile nach dem ursprünglichen Verkauf des Systems erwirbt, gilt für diese Teile die Garantie des Herstellers des Teils.
- Der Replacement Service für Configuration Services-Teile garantiert nicht, dass Sie ein exakt gleiches Austauschteil erhalten. Sollte die Verfügbarkeit eines Teils aufgrund von Lieferschwierigkeiten und/oder aufgrund von Aktivitäten am Lebenszyklusende des Teils nicht gegeben sein, sendet das Dell Fulfillment Center ein ähnliches Teil, das nicht zwingend vom selben Hersteller stammt und/oder dieselbe Teilenummer hat. Austauschteile für Configuration Services-Teile können neu oder aufbereitet sein, wenn dies laut lokalen Gesetzen zulässig ist.
- Der Replacement Service für Configuration Services-Teile gilt für die Dauer des ursprünglichen Servicevertrags des unterstützten Dell Systems bis max. 3 Jahre (oder gemäß den lokalen Gesetzen, wenn die Laufzeit länger als 3 Jahre ist).
- In einigen Regionen fallen für einige Configuration Services-Teile möglicherweise zusätzliche Gebühren an. Informationen zu lokalen Anforderungen und Einschränkungen erhalten Sie bei Ihrem Configuration Services-Projektmanager.
- Dell garantiert nicht, dass Ihr(e) Configuration Services-Teil(e) immer in den Einrichtungen von Dell auf Lager ist/sind. Bei der Bereitstellung der Configuration Services-Teile wird die ursprüngliche Garantie des Herstellers verwendet.



BIOS Customization Services

Serviceüberblick

Die BIOS Customization Services der Configuration Services bieten Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, die standardmäßigen Basic Input/Output-Einstellungen („BIOS“) von Dell bei der Fertigung der neuen unterstützten Dell Systeme benutzerspezifisch anzupassen (z. B. hat der Kunde die Möglichkeit, eine bestimmte Version des standardmäßigen Dell BIOS „einzufrieren“ oder der Kunde kann sein Unternehmens-Logo durch ein BIOS-Logo unterstützen).

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle Configuration Services-Projekte mit BIOS Customization Services sieht wie folgt aus:

Projekteinleitung

- Der Configuration Services-Projektmanager oder der Dell Vertrieb arbeitet mit dem Kunden zusammen zur Dokumentierung und Erfassung der technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datendokument.
- Der Kunde bestätigt die Richtigkeit der Angaben und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe der technischen Spezifikation an Dell.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Dell darüber informieren, dass Sie zur Genehmigung Ihrer Konfiguration den Dell Online First Article Service nutzen möchten.

Projektentwicklung

- Ein Techniker der Configuration Services entwickelt Skripte für die werkseitige Einstellung der BIOS-Anpassungen.
- Der BIOS-Anpassungsprozess wird während der Fertigung getestet.

Projektabschluss

- Dem Kunden wird dringend empfohlen, zu Prüfungszwecken eine Kundenprüfeinheit zu bestellen oder den Dell Online First Article Configuration Review Service zu nutzen, um die Konfiguration zu genehmigen und um zu bestätigen, dass der BIOS Customization Service der Configuration Services gemäß dem Entwurf und den Anforderungen des Kunden arbeitet.
- Das Projekt ist bereit für die Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden

Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Erstellung und Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die gewünschten BIOS-Anpassungen gemäß den Anforderungen des Kunden auf dem unterstützten Dell System arbeiten. Dell übernimmt keine Haftung für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten oder Programmen in Bezug auf die benutzerspezifischen Bios-Einstellungen.
- Erwägung der Bestellung einer Kundenprüfeinheit, um sicherzustellen, dass die benutzerspezifischen BIOS-Einstellungen die Anforderungen des Kunden erfüllen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Dell darüber informieren, dass Sie zur Genehmigung Ihrer Konfiguration den Dell Online First Article Service nutzen möchten. Der Kunde stimmt einem Konfigurationsprüfprozess zu, der 2 Arbeitstage dauert. Die Anmeldeinformationen des Kunden laufen am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden ab.
- Bereitstellung jeglicher vertretbarer Unterstützung für Dell bei der Einholung der für die Ausführung des Configuration Service erforderlichen Exportlizenz.
- Durch Übermittlung der Marke und/oder des Logos des Kunden an Dell sicherstellen, dass Dell und Dell Partner vollständig autorisiert sind und/oder eine Lizenz erhalten oder anderweitig das Recht haben, diese Marke und/oder das Logo gemäß den Kundenanforderungen zu verwenden

Serviceanforderungen:

- Dell veröffentlicht regelmäßig obligatorische BIOS-Updates. Obligatorische BIOS-Updates gelten für „eingefrorene“ BIOS. Der Kunde kann die aktualisierte BIOS-Version erneut „einfrieren“.
- Nicht alle BIOS-Anpassungseinstellungen sind für alle unterstützten Dell Systeme verfügbar. Wenden Sie sich für einzelne Einstellungsmöglichkeiten für verschiedene Systemtypen an Ihren Configuration Services-Projektmanager oder einen Mitarbeiter des Dell Vertriebs.

Folgende Optionen sind nicht in den BIOS Services der Configuration Services inbegriffen:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Softwareanwendungen von Drittanbietern.
- Physische Installation von Hard- oder Software, die nicht mit diesem BIOS Customization Service der Configuration Services in Verbindung stehen.
- Erstellung von benutzerspezifischen BIOS-Einstellungen außerhalb der standardmäßigen BIOS-Einstellungen von Dell.
- Fehlerbehebung 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.



Anhang 5

Configuration Services – Software Configuration Services

Serviceüberblick

Die Software Configuration Services („Software Configuration Services“) unterstützen Kunden im Zusammenhang mit dem Kauf neuer unterstützter Dell Systeme bei der Installation bestimmter Softwareanwendungen oder der Modifizierung ausgewählter Betriebssystemeinstellungen. In den Prozessen der Dell Configuration Services werden die Installation der Softwareanwendung und die Betriebssystemeinstellungen im Rahmen der Fertigung validiert, sodass die Softwareanwendungen und Betriebssystemeinstellungen des Kunden auf die unterstützten Dell Systeme des Kunden angewendet werden können.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle Configuration Services-Projekte mit Software Configuration Services sieht wie folgt aus:

Projekteinleitung

- Ggf. arbeitet der Configuration Services-Projektmanager oder der Dell Vertrieb mit dem Kunden zusammen, um die technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen.

Der Kunde validiert ggf. die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des technischen Datendokuments an Dell. Der Kunde stimmt bei der Verwendung des Online First Article Service einem Konfigurationsprüfprozess zu, der zwei Arbeitstage dauert. Der Kunde verfügt zu diesem Zweck über eine sichere Kundenanmeldung, die am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden abläuft.

Projektentwicklung

- Ggf. entwickelt ein Techniker der Configuration Services das Configuration Services-Projekt, um die Software und Betriebssystemeinstellungen des Kunden werkseitig aufzuspielen.

Projektabschluss

- Werkseitige Fertigungsprozesse unterstützen den Kunden dabei, sicherzustellen, dass die Software und Betriebssystemeinstellungen gemäß den Spezifikationen des Herstellers installiert werden.
- Das Projekt ist bereit für die Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden

Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Erstellung und Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendung und Betriebssystemeinstellungen gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardware-Plattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß arbeiten
- Ggf. Ausfüllen der technischen Spezifikation, Validieren der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des technischen Dokuments an Dell.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Dell darüber informieren, dass Sie zur Genehmigung Ihrer Konfiguration den Dell Online First Article Service nutzen möchten. Der Kunde stimmt einem Konfigurationsprüfprozess zu, der 2 Arbeitstage dauert. Die Anmeldeinformationen des Kunden laufen am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden ab. Während der ersten Entwicklung des Configuration Services-Projekts ist das Image Export Compliance-Zertifikat auszufüllen, in dem bestätigt wird, dass das vom Kunden übermittelte Image von Dell außerhalb des Landes exportiert werden darf, in dem das Image an Dell übermittelt wurde.
- Bereitstellen des Produktschlüssels für das Betriebssystem, wenn das Betriebssystem kein Dell OEM ist.

Serviceanforderungen:

- Die Softwareinstallation ist für Systeme verfügbar, die mit führenden Betriebssystemen (z. B. Microsoft® Windows® und Linux-Versionen) erstellt wurden. Der Kunde muss mit dem Configuration Services-Projektmanager abstimmen, ob der Service für das/die gewünschte(n) Betriebssystem(e) verfügbar ist.
- Service zur Anwendung der vom Kunden geforderten Betriebssystemeinstellungen für Systeme, die nur mit den Microsoft® Windows®-Betriebssystemen erstellt wurden.

Folgende Optionen sind nicht in den Software Configuration Services inbegriffen:

- Test der Softwareanwendungen hinsichtlich der Kompatibilität mit dem System.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.



Anhang 6

Configuration Services – Standard Configuration Services

Serviceüberblick

Mit dem Kauf von Standard Configuration Services („Standard Configuration Service(s)“ oder „Services“) hat der Kunde die Möglichkeit, unterstützte Dell Systeme zu erhalten, die mit dem gekauften Service konfiguriert wurden, für die jedoch keine Erstellung eines formalen Projekts oder die Erfüllung von Mindestanforderungen für die Einheit erforderlich sind. Diese Services sind vorgefertigt und können für die unterstützten Dell Systeme des Kunden während der Fertigung angewendet werden. Verfügbare Standard Configuration Services umfassen: Static und Dynamic Imaging, Bestandskennzeichnungen, Bestandsberichte, BIOS-Einstellungen, Festplattenpartitionierung, Betriebssystemeinstellungen und Anwendungsinstallation.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Um einen Standard Configuration Service zu bestellen, wählt der Kunde auf der Dell Website den entsprechenden Service aus. Außerdem kann ein Mitarbeiter des Dell Vertriebs den entsprechenden Service zur Bestellung hinzufügen. Es sind die folgenden Standard Configuration Services verfügbar:

Static oder Dynamic Imaging

Static oder Dynamic Imaging (die „Imaging Services“) bietet Kunden zwei Möglichkeiten, in Verbindung mit dem Kauf neuer unterstützter Dell Systeme benutzerspezifische Softwareanwendungen und -einstellungen für ihr Betriebssystem („Image“) zu entwickeln.

Mit dem statischen Image (Static Imaging) kann der Kunde ein Image erstellen. Dell lädt das Image des Kunden anschließend auf das/die unterstützte(n) Dell System(e). Das dynamische Image (Dynamic Imaging) des Kunden muss vom Kunden mithilfe von Dell ImageAssist erstellt werden. Mit Dell ImageAssist kann der Kunde ein einzelnes plattformübergreifendes Image erstellen, das auf unterstützten Dell Systemen funktioniert.

Der Kunde erfüllt, überprüft und bestätigt die Export-Compliance- und Image-Anforderungen, indem er die Kundenspezifikationen über die Upload-Seite für Imaging-Spezifikationen bzw. an bestimmten Standorten, falls von Dell gefordert, über ein technisches Spezifikationsdokument einreicht. Der Kunde erhält von Dell eine E-Mail mit einem Link zur Dell Image-Spezifikationsseite, auf welcher der Kunde ggf. folgende Informationen angibt:

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

Nachdem der Kunde diese Informationen angegeben hat, greift er auf das Image-Upload-Tool (zusammen mit ImageAssist die „Imaging-Tools“) oder ImageAssist zu und verwendet das richtige Imaging-Tool, um sein Image zu erfassen. ImageAssist wird nur von Kunden verwendet, die Dynamic Imaging kaufen; Kunden mit Static Imaging verwenden das Image-Upload-Tool. Nachdem der Kunde das Image mit dem Imaging-Tool erfasst hat, lädt er das Image mit dem Imaging-Tool hoch. Die Image-Größe darf laut Vorgabe von Dell maximal 20 GB betragen. Images größer 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 Dell Systemen 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 Dell Systemen arbeitet. Dell ist nicht verantwortlich für Probleme, die sich im Zusammenhang mit der Software des Kunden oder anderen Inhalten des Image ergeben, einschließlich aber nicht beschränkt auf nicht übereinstimmende Anwendungsversionen, Konflikte im Gerätemanager oder Sicherheitsprobleme, die nach der Ausführung der Imaging Services durch Dell auftreten. Leistungsprobleme bei Ihren Imaging Services, die vom Kunden nicht vor der Ausführung der Imaging Services behoben werden (z. B. durch Testen und Verifizieren des Image), werden möglicherweise auf alle an Sie von Dell versendeten unterstützten Dell Systeme 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 ANWENDBARE IMAGING-TOOL, DAS ZUR BEREITSTELLUNG DES IMAGING SERVICE VERWENDET WIRD, AUFGRUND DER ART DIESES IMAGING SERVICE IM GEGENWÄRTIGEN ZUSTAND BEREITGESTELLT WIRD UND DELL BIETET KEINE GARANTIE 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 technischen Daten, der Export Compliance-Informationen, des Image oder der Bestellung des Online First Article Service, falls zutreffend, führt dazu, dass Dell die Imaging Services später erbringen kann und der Kunde die unterstützten Dell Systeme verzögert erhält. Die Bestellung kann storniert werden, wenn Dell die technischen Daten, die Export Compliance-Informationen, das Image oder die Bestellung des OFA-Service (falls zutreffend) nicht innerhalb des von Dell kommunizierten Zeitraums vom Kunden erhält.

ZUSÄTZLICHE PFLICHTEN DES KUNDEN FÜR IMAGING SERVICES

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

Standardbestandskennzeichnung

An einem Computer wird ein Etikett mit aufgedruckten Informationen zum Computer, wie z. B. Service-Tag-Nummer, Modellnummer usw. angebracht. Es sind die folgenden Bestandskennzeichnungen verfügbar:

- Standardgarantie – die Felder umfassen: Service-Tag-Nummer, Express Service-Code, Bestellnummer, Kontaktinformationen des Dell Supports
- ProSupport – die Felder umfassen: Service-Tag-Nummer, Express Service-Code, Bestellnummer, Kontaktinformationen von Dell ProSupport
- MAC-Adresse – die Felder umfassen: Service-Tag-Nummer und MAC-Adresse
- Systeminformationen – die Felder umfassen: Service-Tag-Nummer, Express Service-Code, Modell, Herstellungsdatum, MAC-Adresse, Prozessorgeschwindigkeit, Speicher
- Bestelldetails – die Felder umfassen: Service-Tag-Nummer, Express Service-Code, Bestellnummer, Herstellungsdatum

Standardbestandsberichte

Der Standard Asset Report Service generiert einen vordefinierten Bericht mit ausführlichen Informationen zum System und zur Bestellung. Der Bericht wird dem Kunden täglich als Microsoft Excel-Datei (.xls) zugestellt. Die



Felder im Bestandsbericht enthalten folgende Informationen: Kundenkontonummer, Bestandskennzeichnung (falls verfügbar), Gehäusebeschreibung, Gehäusestil, Unternehmensname, Computername, 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, Kundename, Kundennummer, Dell Service-Tag-Nummer, Express Service-Code, Festplattengröße, installiertes Betriebssystem, MAC-Adresse 1, MAC-Adresse 2, MAC-Adresse 3, Herstellungsdatum, Speicher, Modell, Bestellnummer, PO-Nummer, Prozessorgeschwindigkeit, Datum, wann der Versand angesetzt ist, Ablauf der Garantie 3 Jahre, Ablauf der Garantie 4 Jahre oder Ablauf der Garantie 5 Jahre.

Systemkonfiguration – BIOS-Einstellungen

Es können folgende Standard-BIOS-Einstellungen bestellt werden (manche Einstellungen können in spezifischen Kombinationen nicht für bestimmte Plattformen bestellt werden):

- AC Power Recovery – AC Power Recovery legt fest, was passiert, wenn die Stromversorgung des Systems wiederhergestellt ist.
- Virtualization – Aktiviert oder deaktiviert die Nutzung der von Intel Virtualization for Direct I/O bereitgestellten zusätzlichen Hardware-Funktionen durch den VMM (Virtual Machine Monitor).
- SpeedStep – Damit kann die SpeedStep-Funktion von Intel aktiviert oder deaktiviert werden. Mit SpeedStep kann der Prozessor die unmittelbaren Leistungsanforderungen des ausgeführten Vorgangs erfüllen und gleichzeitig die Leistungsaufnahme und Wärmeabgabe minimieren.
- Wake-On-LAN – Mit dieser Option kann der Computer aus dem ausgeschalteten Zustand beim Eingang eines besonderen LAN-Signals hochfahren.
- Bluetooth – Damit kann ein kabelloses Bluetooth-Gerät deaktiviert werden. Die Standardeinstellung ist aktiviert.
- Boot Sequence – Die Boot-Sequenz legt fest, welches Datenspeichergerät zum Starten des Computers verwendet wird. Zu den Datenspeichergeräten gehören Festplatten, CDs, DVDs und USB-Flash-Laufwerke.
- TPM Security – Damit wird das Trusted Platform Module während des POST-Vorgangs aktiviert. Standardmäßig ist das Trusted Platform Module deaktiviert.
- NIC On W/PXE – Ermöglicht das Booten des Computers von einem Server oder Netzwerk, bevor das Betriebssystem auf der lokalen Festplatte gebootet wird.
- Fastboot – Beschleunigt den Boot-Vorgang durch das Überspringen von Testoptionen beim Start.

Systemkonfiguration – Festplattenpartitionierung

Die Hauptfestplatte eines Systems kann in folgende Größen partitioniert werden:

- Größe der primären Partition 60 GB
- 50 % der primären Partition
- 80 % der primären Partition
- 90 % der primären Partition

Systemkonfiguration – Anwendungsinstallation

Die Dell Configuration Services installieren und validieren die Softwareanwendungsinstallation im Rahmen der Fertigungsprozesse der unterstützten Dell Systeme. Die folgenden Softwareanwendungen können werkseitig installiert werden:

- Firefox – Ein Open Source-Webbrowser als Alternative zum Microsoft Internet Explorer.
- Computrace – Software, welche die Computersysteme durchgehend nachverfolgt und sichert. Computer können remote verwaltet und gesichert werden, um sicherzustellen, dass Compliance-Prozesse ordnungsgemäß implementiert und umgesetzt werden.

Systemkonfiguration – Betriebssystemeinstellungen

Für die Energieeinstellungen eines Systems können die folgenden Energiesparpläne verwendet werden:

- **Balanced** – bei Akkubetrieb: Das System blendet das Display nach 2 Minuten ab, schaltet das Display nach 5 Minuten aus, versetzt das System nach 15 Minuten in den Standby-Modus und stellt die Anzeigehelligkeit auf 20 % ein. Bei Steckdosenanschluss: Das System blendet das Display nach 5 Minuten ab, schaltet das Display nach 10 Minuten aus, versetzt das System nach 30 Minuten in den Standby-Modus und stellt die Anzeigehelligkeit auf 100 % ein.
- **Energy Saver** – bei Akkubetrieb: Das System blendet das Display nach 1 Minute ab, schaltet das Display nach 2 Minuten aus, versetzt das System nach 5 Minuten in den Standby-Modus und stellt die Anzeigehelligkeit auf 20 % ein. Bei Steckdosenanschluss: Das System blendet das Display nach 2 Minuten ab, schaltet das Display nach 3 Minuten aus und versetzt das System nach 10 Minuten in den Standby-Modus und stellt die Anzeigehelligkeit auf 100 % ein.
- **Power Saver** – bei Akkubetrieb: Das System blendet das Display nach 1 Minute ab, schaltet das Display nach 2 Minuten aus, versetzt das System nach 10 Minuten in den Standby-Modus und stellt die Anzeigehelligkeit auf 20 % ein. Bei Steckdosenanschluss: Das System blendet das Display nach 2 Minuten ab, schaltet das Display nach 5 Minuten aus, versetzt das System nach 15 Minuten in den Standby-Modus und stellt die Anzeigehelligkeit auf 100 % ein.
- **High Performance** – bei Akkubetrieb: Das System blendet das Display nach 5 Minuten ab, schaltet das Display nach 10 Minuten aus, versetzt das System nie in den Standby-Modus und stellt die Anzeigehelligkeit auf 100 % ein. Bei Steckdosenanschluss: Das System blendet das Display nach 10 Minuten ab, schaltet das Display nach 15 Minuten aus, versetzt das System nie in den Standby-Modus und stellt die Anzeigehelligkeit auf 100 % ein.

Serviceanforderungen:

- Die Softwareinstallation ist für Systeme verfügbar, die mit Microsoft® Windows® erstellt wurden.
- Betriebssystemeinstellungen sind für Systeme verfügbar, die mit Microsoft® Windows®-Betriebssystemen erstellt wurden.

Folgende Optionen sind nicht in den Standard Configuration Services inbegriffen:

- Test der Softwareanwendungen hinsichtlich der Kompatibilität mit dem System.
 - Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.
-



Anhang 7

Configuration Services – Dell Connected Configuration

Serviceüberblick

Der Dell Connected Configuration Service bietet die Möglichkeit, eine Instanz der Systemmanagementsoftware des Kunden 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 Systemmanagementlösung speichern und pflegen. Der Kunde erhält außerdem die Möglichkeit, Konfigurationsaufgaben auszuführen, die andernfalls erst dann ausgeführt werden könnten, wenn die unterstützten Dell Clientsystemprodukte (wie nachstehend definiert) nach Auslieferung von Dell auf dem Netzwerk des Kunden vorhanden sind.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Connected Configuration Service kann in Kombination mit anderen in dieser Servicebeschreibung aufgeführten unterstützten Services genutzt werden und ist auf ausgewählten Dell Precision™-, OptiPlex™-, Latitude™- und XPS™-Systemen erhältlich. 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 Anbieters angeboten. Der Kunde kann den sicheren Tunnel verwenden, um eine weitere Anpassung von Optionen der Systemmanagementsoftware vorzunehmen, insbesondere der Verschlüsselung und anderer Sicherheits- und Zugriffsfunktionen, der rollenbasierten Verwaltung, der Erkennung von Active Directory sowie sonstiger Netzwerk-, Datenbank- und Sicherheitskonfigurationen. Der Bereitstellungsvorgang beschränkt sich auf maximal vier (4) Stunden Verarbeitungszeit und zehn (10) Minuten technischen Support für die Einführung und die 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.

Die Bereitstellungslösung kann über die physische Hardware des Kunden oder als virtuelle Maschine eingerichtet werden. Die physische Hardwarelösung ermöglicht es dem Kunden, die eigene Bereitstellungslösung und zugehörige Hardware für die Integration in das oder die Dell Configuration Center bereitzustellen. 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 beschützen und schadlos zu halten. Der Kunde erkennt hiermit an und ist einverstanden, dass Dell zur Ergreifung aller angemessenen Maßnahmen autorisiert ist, die dem Schutz der physischen Assets oder eines beliebigen anderen Aspekts der IT-Umgebung von Dell und/oder jedweden Drittanbieters dient, wenn diese möglicherweise durch ein vom Kunden bei Dell oder den jeweiligen physischen Assets 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. Wenn jedwede von Dell und vom Kunden verwendeten volumetrischen Annahmen im Hinblick auf den Umfang eines beliebigen Connected Configuration Service-Projekts in erheblichem Maße außerhalb der festgelegten Anforderungen für die Durchführung des Service (einschließlich des Zeitaufwands für die Aufgabe, der Standorte, der Servicenutzung

und/oder Konfigurationsfaktoren sowie ohne Berücksichtigung der geschätzten Stunden oder Kosten) liegen, kann Dell die Preisgestaltung und die Abwicklungskapazität in Anbetracht dieser Veränderungen anpassen.

Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass der Kunde als Verantwortlicher und Datenexporteur für jedwede in physischer Hardware, physischen Laufwerken oder sonstigen vom Kunden gegenüber Dell bereitgestellten Komponenten („Kundenhardware“), vom Kunden im Zusammenhang mit den Services verwendete Systemmanagementsoftware („Kundensoftware“) oder Kundeninhalte (wie unten definiert) verantwortlich ist, je nach Definition des Datenbegriffs nach Land, insbesondere 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 Daten verarbeitende Instanz für die Konformität mit den geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist. Der Kunde hält Dell in Bezug auf Verstöße gegen die Verpflichtung 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/der Services dargelegt sind, und Dell ist nicht verpflichtet, den Service/die Services bereitzustellen und haftet für keinerlei Schäden, die durch den Verstoß des Kunden verursacht wurden. 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 Image oder jedes Kundeninhalts („Kundeninhalt“) durch Dell im Namen des Kunden.
- Support oder Wartung für jede Kundenhardware oder Kundensoftware von Dell, vorausgesetzt jedoch, dass jede Kundenhardware, die einen aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag umfasst, von Dell in Übereinstimmung mit diesem aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag gewartet wird.
- Datenmigrationsservices
- Die Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Die Vorabberestellung von Clientsystem-Asset-Daten sowie
- alle sonstigen Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

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

Connected Configuration – 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 Services durch Dell verzögern oder verhindern.

- Der Kunde bestimmt je nach Bedarf eine zentrale Anlaufstelle („Ansprechpartner beim Kunden“) und technische Kontakte („Technische Ansprechpartner“), um die Einrichtung und Erhaltung der einzelnen global aktivierten regionalen Connected Configuration-Umgebungen zu unterstützen.
- Die Ansprechpartner müssen über praktische Kenntnisse zu den Enterprise-Komponenten verfügen, die während der Services zu berücksichtigen sind, und übernehmen insbesondere 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 läuft.



- 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 jede Region bereit, in der 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.
- 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 anfängliche Einsatz von Technikern für die Einführung und die Durchführung der Clientsystembereitstellung auf maximal zehn (10) Minuten beschränkt werden kann.
- 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, und der Schritte zum Herunterfahren des Systems vor dem Versand.
- Der Kunde hält die Systemmanagementsoftware, die Systembereitstellung, die Treiber und das Betriebssystem auf dem neuesten Stand und stellt sicher, dass größere Dateien innerhalb der von Dell gehosteten Systemmanagementumgebung des Kunden aktualisiert werden. Dell arbeitet bei Bedarf mit dem Kunden zusammen, um bei Bedarf Wartungszeitfenster sowie zusätzliche Bandbreite zur Unterstützung der Systemverwaltungsumgebung bereitzustellen. Der Kunde muss die gehostete Systemmanagementumgebung für Clientsystembereitstellungen nutzen, um den Netzwerkverkehr zu minimieren und die Verarbeitungszeiten für Systembereitstellungen zu verkürzen.
- Kunden, die Assets für die Clientsystembereitstellung zur Verfügung gestellt haben, übernehmen die Wartung sämtlicher Firmware und Hardware jedes Assets. Dell arbeitet nach Bedarf mit dem Kunden zusammen, um zu Wartungs- und Reparaturzwecken Zugriff auf bereitgestellte Assets zu gewähren. Dell kann auch mit dem Kunden zusammenarbeiten, um ein System im Falle eines Hardwarefehlers oder einer Firmwareaktualisierung neu zu starten. In keinem Fall wird der Wartungsvertrag des Kunden gegenüber einem Dritten, den Kunden oder jeglichen Dritten zu einem physischen oder virtuellen Zugriff auf die Dell Einrichtungen berechtigen, ohne dass Dell vorher seine schriftliche Bestätigung und Zustimmung zu einem solchen Zugriff erteilt hat.
- 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 benachrichtigen und ggf. zusätzliche Zeit für den Auftragserfüllungszyklus einräumen, um die Unterbrechung des Service zu beschränken.

Anhang 8

Configuration Services – Chromebook™ Enterprise Enrollment

Serviceüberblick

Dell Configuration Services bieten Enterprise Enrollment Services für Ihr Chromebook™-Notebook („Enterprise Enrollment“), schalten jedes Gerät ein, melden jedes Gerät manuell bei der Domäne des Kunden an, aktualisieren das Chrome OS™-Betriebssystem auf die aktuelle Version und bereiten das Gerät für den Versand zum Kunden vor.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Prozess für alle Configuration Services-Projekte mit Enterprise Enrollment Services sieht wie folgt aus:

Projekteinleitung

- Ggf. arbeitet der Configuration Services-Projektmanager oder der Dell Vertrieb mit dem Kunden zusammen, um die technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde validiert ggf. die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des technischen Datendokuments an Dell. Der Kunde stimmt bei der Verwendung des Online First Article Service einem Konfigurationsprüfprozess zu, der zwei Arbeitstage dauert. Der Kunde verfügt zu diesem Zweck über eine sichere Kundenanmeldung, die am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden abläuft.

Projektabschluss

- Durch werkseitige Fertigungsprozesse soll sichergestellt werden, dass der Kunde Systeme mit Betriebssystemeinstellungen und für den Kunden durch den Herausgeber lizenzierte Software erhält, die gemäß den Spezifikationen des Herausgebers installiert wurde.
- Das Projekt ist bereit für die Volumenbestellungen.

Pflichten des Kunden:

Vor der Durchführung des Enterprise Enrollment durch Dell hat der Kunde folgende Pflichten:

- Bereitstellen der Bestätigung, dass die Google-Domäne und Verwaltungskonsole in seinem Unternehmen oder seiner Organisation eingerichtet ist
- Bereitstellen der Bestätigung, dass das Kundendomänenprofil eingerichtet und bereit für die Einführung ist
- Bereitstellen der erforderlichen Anmeldedaten für die Registrierungsauthentifizierung:
 - E-Mail-Adresse von Google (der Benutzername)
 - Kennwort
- Ggf. Ausfüllen des technischen Datendokuments, Validieren der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Dokuments an Dell.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Dell darüber informieren, dass Sie zur Genehmigung Ihrer Konfiguration den Dell Online First Article Service nutzen möchten. Der Kunde stimmt einem Konfigurationsprüfprozess zu, der 2 Arbeitstage dauert. Die Anmeldeinformationen des Kunden laufen am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden ab.

Folgende Optionen sind nicht in den Enrollment Configuration Services inbegriffen:

- Test der Softwareanwendungen hinsichtlich der Kompatibilität mit dem System.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.

Bei der Ausführung des Enterprise Enrollment wird überprüft, ob OS-Updates verfügbar sind – nachfolgende Updates werden jedoch vom Publisher direkt für den Kunden bereitgestellt.



Anhang 9

Configuration Services – Provisioning

Kunden haben die Möglichkeit, ihre eigenen Systemverwaltungsdateien werkseitig bei Dell aufspielen zu lassen, um die lokale Bereitstellung zu beschleunigen.

Serviceüberblick

Configuration Services Provisioning unterstützt Kunden bei der Konfiguration einer sauberen Windows™ 10-Betriebssysteminstallation mit einer Drittanbieter-Provisioning-Software und dem Einreichen des für die Installation von kundeneigenen Inhalten benötigten Provisioning Package 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 Anwenderausfallzeit und die Menge der Daten, die an den Standort des Anwenders übertragen werden müssen, zu minimieren.

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

Die Prozesse der Dell Configuration Services 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 Configuration Services-Projekte mit Provisioning sieht wie folgt aus:

Projekteinleitung

- Der Configuration Services-Projektmanager arbeitet mit dem Kunden zusammen, um die technischen Anforderungen des Kunden in der technischen Spezifikation zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde bestätigt die Richtigkeit der Angaben und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe der technischen Spezifikation an Dell.
- 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. Die Exportzertifizierung wird vor der erstmaligen Einrichtung des Configuration Services-Projekts benötigt.
- Der Kunde übergibt das Provisioning Package an Dell. Das Provisioning Package wird Dell per File Transfer Application (Datenübertragungsanwendung) bereitgestellt.

Projektentwicklung

- Ein Techniker der Configuration Services entwickelt anschließend das Configuration Services-Projekt, um das Provisioning Package des Kunden mit der ausgewählten Windows 10-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 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 Package an Dell hat der Kunde folgende Pflichten:

- Archivierung einer Kopie des Provisioning Package sowie aller Daten und Programme, die für die Entwicklung und Einreichung des Provisioning Package verwendet wurden. Dell übernimmt keine Haftung für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten oder Programmen in Provisioning Packages oder auf unterstützten Hardware-Plattformen.
- Mithilfe der Drittanbieter-Provisioning-Konsole Erstellung, Durchführung von Tests und Bestätigung, dass das Provisioning Package gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardware-Plattform(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 und erfüllt.
- Sicherstellen, dass das Provisioning Package keine personenbezogenen Informationen enthält.
- Ggf. Ausfüllen der technischen Spezifikation, Validieren der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des technischen Dokuments 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 alle 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 nicht genutzt werden.
- Configuration Services Provisioning ist nur für bestimmte Drittanbieter-Betriebssysteme gemäß Vorgabe von Dell verfügbar. Wenden Sie sich an den Configuration Services-Projektmanager, 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 Hardware-Plattformen validiert werden. Wenn der Kunde nicht über die spezifische unterstützte Hardware-Plattform/-Konfiguration verfügt, sollte für den Build und Test des Provisioning Package ein passendes Entwicklungssystem gekauft werden.

Nicht in dem Provisioning der Konfigurationsservices inbegriffen:

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

