

Servicebeschreibung

ProDeploy Plus for PowerMax x500

Die in dieser Servicebeschreibung dargestellten Services (die „**Services**“) sind Teil der Dell Technologies („**Dell**“) ProDeploy Infrastructure Suite („**ProDeploy Suite**“), die in verschiedenen Tiers verfügbar ist: Basic Deployment, ProDeploy und ProDeploy Plus (der „**Angebots-Tier**“ oder zusammengefasst die „**Service-Tiers**“). Infrastrukturlösungen können Hardwareplattformen wie Server, Storage, Netzwerke und modulare Plattformen (die „**Hardwareplattform**“) sowie Ergänzungen, Upgrades oder Datenmanagement durch Enterprise-Software und -Hardware gemäß Anhang A (zusammengefasst „**Ergänzende Bereitstellungsservices**“) umfassen, sind jedoch nicht auf diese Elemente beschränkt.

Dell stellt Ihnen diesen Service gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Das Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („**Bestellformular**“) des Kunden (wie weiter unten definiert) enthält den Namen des oder der Services sowie vom Kunden erworbene verfügbare Serviceoptionen. Diese Servicebeschreibung gilt zwischen dem im Bestellformular angegebenen Kunden („**Kunde**“) und der im selben Bestellformular angegebenen zuständigen Dell Vertriebsseinheit. Wenden Sie sich an den/die Dell VertriebsmitarbeiterIn, um weitere Unterstützung zu erhalten oder eine Kopie des Kundenservicevertrags oder Bestellformulars anzufordern.

Inhaltsverzeichnis

Serviceüberblick	1
Angebotsstruktur	2
ProDeploy Infrastructure Suite	2
Servicetypen	3
Projektumfang	4
Projektmanagement	6
Extended Day-One Planning	6
Implementierung der Best Practices und Policies von CloudIQ Cyber Security	6
Zusätzliche Bereitstellungsstunden	7
Leistungen	8
Änderungen am Serviceumfang	8
Ausschlüsse aus dem Serviceumfang	8
Pflichten des Kunden	9
Servicezeitplan	11
Dell Bedingungen und Bestimmungen	12
Appendix A: Ergänzende Bereitstellungsservices	19

Serviceüberblick

Dieses Angebot umfasst die Bereitstellung einer PowerMax-Lösung und beinhaltet die Installation der physischen Hardware sowie die Bereitstellung und Konfiguration des PowerMax x500-Arrays. Er wird mithilfe von Ressourcen in der Region und vor Ort bereitgestellt.

ProDeploy Plus for PowerMax 2500

Dieser Service umfasst die physische Installation eines neuen PowerMax 2500-Arrays, die Inbetriebnahme des Arrays, die Konfiguration des Arrays für den Onlinebetrieb sowie die Bereitstellung des Arrays zur Unterstützung der Servicelevel in einer Kundenumgebung. Dazu gehören die Erstbereitstellung von Storage für bis zu vier (4) Hosts mit demselben oder verschiedenen Betriebssystemen und die Konfiguration von bis zu sechzehn (16) Verbindungen zwischen Hosts und Arrays mit einem oder mehreren der folgenden Storage-Protokolltypen:

- FC SAN-Zonen
- iSCSI-Zielkonfigurationen
- NVMe/TCP-Direkterkennung (manuell oder mit SmartFabric-Storage-Software [SFSS], sofern bereits in der Kundenumgebung konfiguriert)

Dieser Service umfasst einen Wissenstransfer zur Unisphere for PowerMax-Managementanwendung.

ProDeploy Plus for PowerMax 8500

Dieser Service umfasst die physische Installation eines neuen PowerMax 8500-Arrays, die Inbetriebnahme des Arrays, die Konfiguration des Arrays für den Onlinebetrieb sowie die Bereitstellung des Arrays zur Unterstützung der Servicelevel in einer Kundenumgebung. Dazu gehören die Erstbereitstellung von Storage für bis zu vier (4) Hosts mit demselben oder verschiedenen Betriebssystemen und die Konfiguration von bis zu sechzehn (16) Verbindungen zwischen Hosts und Arrays mit einem oder mehreren der folgenden Storage-Protokolltypen:

- FC SAN-Zonen
- iSCSI-Zielkonfigurationen
- NVMe/TCP-Direkterkennung (manuell oder mit SmartFabric-Storage-Software [SFSS], sofern bereits in der Kundenumgebung konfiguriert)

Dieser Service umfasst einen Wissenstransfer zur Unisphere for PowerMax-Managementanwendung.

PowerMax x500-Arrays, die in einer der folgenden Umgebungen installiert werden sollen:

- Reine Mainframeumgebung
oder
- Mainframe- und Open Systems-Umgebung (gemischt)

erfordert zudem die Bereitstellung des kundenspezifischen Service *Implementation for PowerMax for Mainframe*.

Hinweis:

- Verwenden Sie für die Bereitstellung von Storage für zusätzliche Hosts den Add Two Hosts Service von ProDeploy Plus for PowerMax x500.
- Zur Bereitstellung der SFSS verwenden Sie den ProDeploy Plus for SmartFabric Storage Software Service.
- Möglicherweise muss Code online geladen und/oder ein neues Image bereitgestellt werden. Dies wird als Teil des Installationsskripts durchgeführt.

Der PM teilt dem SA oder FSE mit, dass eine Lizenz erforderlich ist, die während der Systeminstallation angewendet werden muss.

Angebotsstruktur

ProDeploy Infrastructure Suite

Die ProDeploy Infrastructure Suite besteht aus den folgenden drei (3) Angebots-Tiers.

- **Basic Deployment:** Auspacken und Installieren der Hardwarekomponenten am Kundenstandort sowie Remoteprojektmanagement
- **ProDeploy:** Bietet dem Kunden die Wahl zwischen drei Lieferoptionen: 1) Remote, 2) Hybrid oder 3) Onsite – alle Bereitstellungsmodi mit Installation und Konfiguration sowie Remoteserviceplanung und -projektmanagement
- **ProDeploy Plus:** Hardwareinstallation, Konfiguration und Validierung des Produkts vor Ort, regionales Projektmanagement sowie regionale oder Remoteserviceplanung je nach Ressourcenverfügbarkeit (wie von Dell Technologies festgelegt)

Die oben genannten Tiers bieten unterschiedliche Bereitstellungsmodelle mit spezifischen Optionen, die je nach Produkt und Service variieren. Die folgenden Definitionen gelten für DT Bereitstellungsmodelle:

- **Remoteressourcen** können sich in einem Dell Technologies Center of Excellence (COE) oder im gleichen Land oder derselben Region wie der Kundenstandort befinden, an dem die Produkte wie von Dell Technologies festgelegt installiert und konfiguriert werden sollen.
- **Vor-Ort-Ressourcen** befinden sich am Kundenstandort, an dem die Produkte installiert und konfiguriert werden sollen.
- **Regionale Ressourcen** befinden sich im gleichen Land oder in derselben Region wie der Kundenstandort, an dem die Produkte installiert und konfiguriert werden sollen.

Bereitstellungsaufgaben	Bereitstellung – Ressourcenmodelle				
	Basic Deployment	ProDeploy Remote	ProDeploy Hybrid	ProDeploy Onsite	ProDeploy Plus
Projektmanagement	Remote	Remote	Remote	Remote	Regional
Serviceplanung ¹	–	Remote	Remote	Remote	Remote
Auspacken und Installieren der Hardware	Vor Ort	Durchgeführt vom Kunden, mit Anleitung	Vor Ort	Vor Ort	Vor Ort
Konfiguration des Produkts/der Produkte	–	Remote	Remote	Vor Ort	Vor Ort
Überprüfung	–	Remote	Remote	Vor Ort	Vor Ort

¹ Alle ProDeploy- und ProDeploy Plus-Serviceangebote beinhalten eine Planungskomponente. Die Planungskomponente ist darauf ausgelegt, Informationen über die Umgebung des Kunden zu sammeln, um eine erfolgreiche Integration und Bereitstellung sicherzustellen. Sie ist kein Ersatz für strategische Bewertungs- oder Designservices – solche Beratungsservices können separat von Dell erworben werden.

Servicetypen

Es sind zwei Servicetypen verfügbar: Primary Services und Add-on Services.

„**Primary Services**“ sind entweder mit der Bereitstellung einer bestimmten, kürzlich erworbenen Hardware- und/oder Softwareplattform oder einem ergänzenden Bereitstellungsservice für eine in einer separaten Bestellung erworbenen Hardware- und/oder Softwareplattform verbunden. Primary Services sind auf dem Bestellformular durch „Basic Deployment“, „ProDeploy“ oder „ProDeploy Plus“ gekennzeichnet, gefolgt von <Produktreihe> und <zusätzlichen Bezeichnungen>, falls erforderlich. Beispiel: *ProDeploy Plus for PowerMax*.

„**Add-on Services**“ werden auf dem Bestellformular als „Add-on“ gekennzeichnet. Sie können mit einem Primary Service desselben Angebots-Tier kombiniert werden. Einige Services umfassen möglicherweise eine Liste von untergeordneten Serviceoptionen. Diese untergeordneten Services werden vom Kunden nach dem Kauf oder bei Beginn der Services ausgewählt. Add-on Services können in unterschiedlichen Mengen erworben werden, um verschiedene untergeordnete Services abzudecken oder um denselben untergeordneten Service in unterschiedlicher Anzahl zu erhalten. Weitere Informationen zu bestimmten Add-on Services finden Sie im Anhang im Abschnitt zu den ergänzenden Services.

Projektumfang

In enger Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen des Kunden führen MitarbeiterInnen von Dell oder autorisierte Partner („**ServicemitarbeiterInnen**“) die unten beschriebenen Services unter der Voraussetzung durch, dass der Kunde die in dieser Servicebeschreibung aufgeführten „Pflichten des Kunden“ erfüllt.

Dieser Service umfasst die folgenden Komponenten (aufgeführte Werte dürfen nicht überschritten werden):

Im Lieferumfang enthaltene Mengen	ProDeploy Plus for PowerMax x500	
	ProDeploy Plus for PowerMax 2500	ProDeploy Plus for PowerMax 8500
Anzahl der Arrays	1	1
Anzahl der Hosts	4	4
Anzahl der Zonen	16	16
Storage-Volumes gesamt	60	60

Bei diesem Teil des Services übernehmen die ServicemitarbeiterInnen folgende Aufgaben:

Im Lieferumfang enthaltene Aufgaben	ProDeploy Plus for PowerMax x500	
	ProDeploy Plus for PowerMax 2500	ProDeploy Plus for PowerMax 8500
Organisation eines Treffens mit dem Kunden, um sicherzustellen, dass alle Umgebungs- und Betriebsanforderungen für die Implementierung (Hardware, Software und Infrastruktur) vom Kunden erfüllt werden, sowie Bereitstellung einer Liste mit erforderlichen oder empfohlenen Aktualisierungen	✓	✓
Besprechungsvorbereitung zu Warnmeldungsbenachrichtigungen, die vom Kunden angefordert werden	✓	✓
Sicherstellung, dass der Kunde eine oder mehrere Benachrichtigungsmethoden für Unisphere-Warnmeldungen eingerichtet hat	✓	✓
Erfassung und Überprüfung der vom Kunden bereitgestellten Eingaben (dokumentiert im „Enterprise Delivery Portal“ (EDP)), um sicherzustellen, dass alle erforderlichen Informationen für die erfolgreiche Konfiguration des Storage-Arrays bereitgestellt wurden	✓	✓
Überprüfen, ob die Umgebung den Anforderungen für Hardware und Software entspricht	✓	✓
Entwicklung der Lösung für den Projektauftrag	✓	✓
Dokumentation der vorgeschlagenen Architektur im Bereitstellungsplan	✓	✓

Im Lieferumfang enthaltene Aufgaben	ProDeploy Plus for PowerMax x500	
	ProDeploy Plus for PowerMax 2500	ProDeploy Plus for PowerMax 8500
Durchführung einer Besprechung zur Überprüfung der Bereitstellung	✓	✓
Überprüfung, ob sich die Geräte am Standort am richtigen Ort befinden und die Anforderungen in Bezug auf Verkabelung und Stromversorgung eingehalten sind	✓	✓
Überprüfung der erforderlichen Produktlizenzen	✓	✓
Bestätigung der Anforderungen des Standorts	✓	✓
Positionierung der Systemschächte	✓	✓
Installation und Konfiguration des erforderlichen Arrays: <ul style="list-style-type: none"> Anschluss an die Stromversorgung Konfiguration des Arrays für den Onlinebetrieb, einschließlich der Konfiguration der Verbindung für den Remotemodemsupport, falls erforderlich 	✓	✓
Anschluss der Ethernet-Kabel an MSM zum Aktivieren des eMGMT-Betriebs	✓	✓
Konfiguration von eMGMT-IP-Schnittstellen	✓	✓
Konfiguration von eVASA-IP-Schnittstellen, falls zutreffend	✓	✓
Installation und Konfiguration von ESE	✓	✓
Aktivierung von CloudIQ	✓	✓
Einrichtung des externen NTP-Servers für Cloud-Mobilität	✓	✓
Aktivierung der mit dem Kunden vereinbarten Unisphere-Warnmeldungen und Konfiguration des Benachrichtigungsmechanismus	✓	✓
Konfiguration von SAN-Zoning für die Hostbereitstellung	✓	✓
Verbindung vom Kunden bereitgestellter FC-, iSCSI- oder NVMe-Hosts oder einer Kombination daraus	✓	✓
Erstellung von Storage-Gruppen (über- und untergeordnete)	✓	✓
Erstellung einer Snapshot Policy und Zuweisung zu Storage-Gruppen gemäß Anforderung	✓	✓
Bereitstellung der Storage-Daten für jeden Host	✓	✓
Überprüfung der Konnektivität zwischen Storage und Hosts	✓	✓
Überprüfung des Hostzugriffs auf die bereitgestellten Storage-Volumes	✓	✓

Im Lieferumfang enthaltene Aufgaben	ProDeploy Plus for PowerMax x500	
	ProDeploy Plus for PowerMax 2500	ProDeploy Plus for PowerMax 8500
Überprüfung der Installations- und/oder Konfigurationsergebnisse auf deren Richtigkeit	✓	✓
Durchführung eines grundlegenden Wissenstransfers	✓	✓
Erstellung und Bereitstellung des Bereitstellungsplans	✓	✓
Erstellung und Bereitstellung der Bereitstellungsüberprüfung	✓	✓

Projektmanagement

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

- Management der dem Projekt zugewiesenen DT Ressourcen
- Zusammenarbeit mit der vom Kunden benannten zentralen Kontaktperson zur Koordination der Projektaufgaben und der zur Durchführung dieser Aufgaben zugewiesenen Ressourcen
- Übernahme der Funktion als zentrale Kontaktperson für die gesamte Projektkommunikation und Problemeskalation
- Organisation der Serviceerbringung und des Zeitplans
- Entwicklung eines übergeordneten Projektplans mit wichtigen Ereignissen und Meilensteinen
- Durchführung eines Kick-off-Meetings zur Überprüfung von Projektumfang, Erwartungen, Kommunikationsplänen sowie der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen
- Durchführung regelmäßiger Statusmeetings zur Überprüfung des Projektfortschritts, der Probleme und der potenziellen Risiken Der Kunde und DT Services vereinbaren gemeinsam die Häufigkeit der Meetings.
- Koordinierung des Projektabschlusses

Extended Day-One Planning

Kunden, die Services zur Verwendung mit ausgewählten unterstützten Produkten erwerben, erhalten während des Kick-off-Meetings Dell Technologies Services Extended Day-One Planning. Eine Überprüfung durch Planungsressourcen erfolgt in der Planungsphase des Projekts. Extended Day-One Planning umfasst Details zu zusätzlichen Verkaufschancen, die das bereitgestellte Produkt bzw. die bereitgestellte Technologie verbessern, aktualisieren oder ergänzen können. Kunden können mit ihrem Account-Team zusammenarbeiten, um die geschäftlichen Herausforderungen und die gewünschten Ergebnisse zu überprüfen und zu bestimmen, welche dieser Services bei diesen Anforderungen hilfreich sind.

Implementierung der Best Practices und Policies von CloudIQ Cyber Security

Kunden, die Services zur Verwendung mit ausgewählten unterstützten Produkten erwerben, erhalten während der Produktkonfiguration Dell Technologies Services Security Guidance, und zwar mithilfe der CloudIQ Cyber Security-Leitfäden. Security Guidance bietet eine Überprüfung und Implementierung verschiedener empfohlener Sicherheitseinstellungen der ausgewählten Produkte mit von Dell entwickelten Best Practices für Sicherheit.

Die wichtigsten Funktionen variieren je nach Produkt, können jedoch einen oder mehrere der folgenden Punkte umfassen:

- Gemeinsame Überprüfung der von CloudIQ Cyber Security empfohlenen Sicherheitseinstellungen für unterstützte Produkte
- Anwendung der vom Kunden gewünschten Sicherheitseinstellungen auf neu bereitgestellte unterstützte Produkte
- Erstellung von einer oder mehreren Bewertungsplanvorlagen in CloudIQ Cyber Security, basierend auf den gewünschten Sicherheitseinstellungen des Kunden
- Anwendung der Bewertungsplanvorlage auf neu bereitgestellte unterstützte Produkte

Hinweis: Es kann bis zu 48 Stunden dauern, bis neu bereitgestellte Produkte im Portal von CloudIQ Cyber Security Portal angezeigt werden. In einigen Fällen muss der Kunde die Bewertungsplanvorlage nach Abschluss des ProDeploy Plus Service anwenden.

Diese Komponente ist kein Ersatz für eine umfassende Sicherheitsbewertung oder einen STIG Hardening Service, der für einige Produkte verfügbar ist.

Zusätzliche Bereitstellungsstunden

Kunden, die ProDeploy Plus Services für die Verwendung mit ausgewählten unterstützten Produkten erwerben, erhalten möglicherweise zusätzliche Bereitstellungsstunden für vom Kunden gewünschte Aufgaben („Zusätzliche Stunden“). Die Anzahl dieser erhaltenen zusätzlichen Stunden variiert je nach Produkt. Details zur Anzahl und Nutzung dieser zusätzlichen Stunden erhalten Sie von Ihrem Vertriebs- oder Lieferteam. Maximal können 40 zusätzliche Stunden pro ProDeploy Plus-Projekt aufgewendet werden, unabhängig von der Menge der erworbenen SKUs.

Diese zusätzlichen Stunden dürfen nur während der Bereitstellung Ihrer Services mit dem vorhandenen Bereitstellungsteam genutzt werden. Die Stunden können nicht für eine spätere Verwendung aufgehoben oder für nicht von Dell stammende oder nicht im Zusammenhang stehende Produkte oder Services verwendet werden. Nach Abschluss dieser Services verfallen alle verbleibenden zusätzlichen Stunden. Ungenutzte zusätzliche Stunden werden nicht erstattet.

Details zu empfohlenen Anwendungsfällen für die zusätzlichen Stunden erhalten Sie von Ihrem Bereitstellungsprojektteam. Die Nutzung der zusätzlichen Stunden muss zwischen Dell und dem Kunden vereinbart werden.

Die Verkaufschancen für Services variieren je nach Produkt/Technologie und können z. B. Folgendes umfassen:

- Zusätzliche Dokumentation, wie bei der Planung vereinbart
- Zusätzlicher Wissenstransfer zum Thema Ihrer Wahl
- Zusätzliche Konfiguration von OpenManage, SupportAssist und/oder CloudIQ
- Zusätzliche Konfiguration, wie mit Ihrer/m ProjektmanagerIn vereinbart
- Kundenseitig gewünschte Tests (z. B. Performance und Failover), soweit die Zeit dies zulässt
- NIC-Konfigurationsänderungen auf vorhandenen Dell Servern (für neue VLANs)
- Neuordnung, übersichtliche Gestaltung oder Kennzeichnung vorhandener Kabel
- VLAN-Ergänzungen auf vorhandenen Dell Netzwerkgeräten
- Ausführung anderer Serviceaktivitäten je nach bereitgestellten Produkten/Technologien Besprechung der empfohlenen Nutzung der zusätzlichen Bereitstellungsstunden mit Ihrem ProDeploy-Projektteam

Leistungen

DT Services stellt dem Kunden neben den Services Folgendes bereit:

- Bereitstellungsplan
- Überprüfung der Bereitstellung

Nach Abschluss einer Leistung übergibt DT Services die Leistung mit einem von DT Services bereitgestellten Abnahmeformular an den Kunden. Der Abschluss- und Abnahmeprozess für dieses Projekt umfasst Folgendes:

- Der Kunde überprüft jede Leistung innerhalb von sieben (7) Kalendertagen (der „Abnahmefrist“), um zu ermitteln, ob jede Leistung die Abnahmekriterien in allen wesentlichen Punkten erfüllt.
- Wenn die Leistung die Abnahmekriterien in allen wesentlichen Aspekten erfüllt, stellt der Kunde DT Services über das Abnahmeformular vor Ablauf der Abnahmefrist eine schriftliche Abnahmebestätigung aus.
- Für eine Leistung, die aufgrund einer Nichtübereinstimmung oder eines Fehlers nicht akzeptiert werden kann, gibt der Kunde im Abnahmeformular in detaillierter Form den Grund für die Ablehnung an und leitet das Abnahmeformular innerhalb der Abnahmefrist zusammen mit der betroffenen abgelehnten Leistung an DT Services zurück („Ablehnungsbescheid“).
 - Nach Erhalt eines Ablehnungsschreibens behebt DT Services unverzüglich sämtliche Fehler oder Nichtübereinstimmungen von Kriterien im erforderlichen Umfang, sodass jede Leistung die Anforderungen der vorliegenden Leistungsbeschreibung und die Abnahmekriterien in allen wesentlichen Aspekten erfüllt.
 - Danach reicht DT Services die geänderte Leistung zusammen mit dem Abnahmeformular erneut beim Kunden ein und der oben beschriebene Prozess wird wiederholt. Der Kunde beschränkt seine Überprüfung jeder erneut eingereichten Leistung jedoch auf die Ermittlung, ob DT Services die im Ablehnungsbescheid aufgeführten Fehler und Nichtübereinstimmungen korrigiert hat.
 - Wenn der Kunde den oben beschriebenen Ablehnungsbescheid nicht vor Ablauf der anwendbaren Abnahmefrist bei DT Services einreicht, gelten die entsprechenden Leistungen als abgenommen.
 - Wenn der Kunde nach der ersten erneuten Einreichung der Leistung einen Ablehnungsbescheid bereitstellt, kann DT Services diese Vereinbarung kündigen.

Änderungen am Serviceumfang

Alle Änderungen an den Services, dem Zeitplan, den Kosten oder diesem Dokument müssen von DT Services und dem Kunden schriftlich vereinbart werden. Je nach Umfang solcher Änderungen kann DT Services die Unterzeichnung einer separaten Leistungsbeschreibung durch die Parteien verlangen, in der die Änderungen, ihre Auswirkungen auf Kosten und Terminplanung sowie andere relevante Bedingungen im Detail aufgeführt werden. Beide Vertragsparteien können eine Änderung des Umfangs anfordern, indem sie das vom Projektmanager bereitgestellte Änderungsauftragsformular ausfüllen.

Die empfangende Partei überprüft den vorgeschlagenen Änderungsantrag und kann dann beschließen, (i) dem Antrag stattzugeben, (ii) weitere Ermittlungen durchzuführen oder (iii) den Antrag abzulehnen. Gemäß dem Changemanagementprozess vereinbarte Änderungen werden erst wirksam, wenn sie von beiden Parteien vollständig ausgeführt wurden.

Ausschlüsse aus dem Serviceumfang

DT Services ist nur für die Durchführung der in diesem Dokument ausdrücklich angegebenen Services verantwortlich. Alle anderen Leistungen, Aufgaben und Tätigkeiten liegen außerhalb des vereinbarten Serviceumfangs.

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

Die folgenden Aktivitäten sind nicht im Umfang dieses Dokuments enthalten:

- Alle ProDeploy und ProDeploy Plus Services beinhalten eine Planungskomponente. Dies dient der Erfassung von Informationen über die Kundenumgebung, sodass eine erfolgreiche Integration und Bereitstellung möglich werden. Dies ist KEIN Ersatz für strategische Bewertungs- oder Designservices. Diese der Beratung dienenden Services können separat von Dell erworben werden.
- Aktivitäten bezüglich der vorhandenen Rechenzentrumsumgebung des Kunden, z. B. Installation/Deinstallation, Konfiguration/Neukonfiguration, Verbindung, Troubleshooting usw.
- Kundenspezifische Scripting und Codeerstellung sowie Leistungsoptimierung.
- Installation, Konfiguration oder Migration von Anwendungen, Webtechnologien, Datenbanken, virtualisierten Netzwerken oder anderer Software, außer wenn dies explizit im obigen Projektumfang beschrieben ist.
- Migrationen oder Verlagerungen von physischen zu virtuellen oder virtuellen zu virtuellen Compute-Systemen, die nicht explizit im obigen Projektumfang beschrieben sind.
- Daten- oder Anwendungsmigrationen zu/von nicht unterstützten Produkten, Remoterechenzentren zu Produkten anderer Hersteller als Dell Technologies.
- Physische Installation von Rechnerkomponenten wie Speicherkarten, internen Storage-Geräten, Erweiterungskarten in Produkten anderer Hersteller als Dell Technologies.
- Installation oder Konfiguration nicht unterstützter Produkte. Alle von Dell und dem Kunden bereitgestellten Komponenten werden während der Planung als unterstützt oder als nicht unterstützt validiert. In manchen Fällen leistet Dell ggf. Hilfestellung bei der vom Kunden durchzuführenden Installation und Konfiguration eines nicht unterstützten Produkts.
- Verlegen von Kabeln (Netzwerk-, Strom- oder Glasfaserkabel) zwischen Racks, durch Wände, Decken, Böden oder zwischen Räumen.
- Rackaufbau von dicht bestückten oder schweren Gehäusen mit mehr als 21 HE in einem Rack oder Montage von Gehäusen mit einer Höhe von mehr als HE-Position 44 in jedem beliebigen Rack.
- Anschluss an die Gleichstromversorgung. Alle Gleichstrom- und Schutzerdungsverbindungen müssen von einem qualifizierten Elektriker hergestellt werden.

Dieses Dokument räumt dem Kunden keine Services zusätzlich zu den Services gemäß dem Dienstleistungsrahmenvertrag oder der Vereinbarung, soweit zutreffend, ein.

Pflichten des Kunden

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

Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-TechnikerInnen. Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den TechnikerInnen von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen NutzerInnen und TechnikerInnen per Telefon behoben werden können.

Bereitschaft der Ausrüstung. Der Kunde ist verantwortlich für die Verbringung der Ausrüstung von den Wareneingangsbereichen der Einrichtung zum Ort der Installation, bevor DT Services die Verantwortung für das Auspacken und die Installation der Ausrüstung übernimmt.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigergerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt. Wenn zur Durchführung von Services Installationsaktivitäten für Kundenhardware erforderlich sind, stellt der Kunde die entsprechenden Ressourcen und Tools zur Verfügung (kostenfrei für Dell Technologies) und beauftragt DT Services, um das erforderliche Expertenwissen bei Installation und Verkabelung der Hardwareprodukte zu erhalten.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen, mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie unter <https://www.dell.com/support/> für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Ersatzteilen, Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde führt ein Backup der vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service durch. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßige Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC Cards zu entfernen, unabhängig davon, ob ein/e Vor-Ort-TechnikerIn ebenfalls Unterstützung leistet. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- GEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN ENTFERNUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEBEN WERDEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT VON DELL ODER EINEM DRITTANBIETER

Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, das bzw. den der/die TelefontechnikerIn angefordert hat.

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

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

diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services darauf haben können.

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

- Bereitstellung eines angemessenen Zugangs für DT Services zu fachlichen, technischen und anderen MitarbeiterInnen des Kunden in dem Rahmen, wie er zur Erbringung der Services erforderlich ist
- Zuweisung einer Hauptkontaktperson und hauptverantwortlichen Person als ProjektmanagerIn des Kunden Diese zentrale Kontaktperson ist zuständig für die Problemlösung, Planung von Aktivitäten, Terminierung von Befragungen und Erfassung und Verteilung von Informationen. Die projektverantwortliche Person muss für die Einhaltung der Verpflichtungen des Kunden sorgen.
- Zuweisung von leitendem technischen Personal, das bei Bedarf für die Dauer des Projekts als Kontaktperson zwischen Kunde und DT Services fungiert
- Aushändigung einer Liste der gesamten vom Kunden bereitgestellten und für die Implementierung verwendeten Hardware an DT Services, damit überprüft werden kann, ob die Geräte der Dell EMC Support Matrix und den jeweiligen Compatibility Matrixes entsprechen
- Sicherstellung, dass alle Vorbereitungen am Standort getroffen wurden, die für neue Systemkomponenten anderer Anbieter erforderlich sind Der Kunde stellt außerdem sicher, dass sämtliche neuen Produkte, die der Kunde vor Startdatum des Projekts von Dell Technologies erworben hat, in seinen Einrichtungen (oder den von einem Drittanbieter bereitgestellten Einrichtungen) installiert werden können und unterstützt werden. Dazu zählen unter anderem angemessene Heizungs-, Klimatisierungs- und Lüftungssysteme, Stromversorgung, Stellfläche, Sicherheit usw.
- Bereitstellung geeigneter Zeitfenster für Systemwartungsaufgaben, damit die Geräte von DT Services (oder autorisierten Vertretern) vorbereitet werden können
- Implementierung (sofern erforderlich) von Kommunikationsinfrastrukturen und Komponenten
- Bereitstellung des technischen Supports für Implementierungsteams, alle Anbieter und Dritte nach Bedarf
- Übernehmen der gesamten Verantwortung bei Problemen mit Netzwerkverbindung, -leistung und -konfiguration
- Einholung und Bereitstellung aller Lizenzen und Wartungsverträge von Drittanbietern auf eigene Kosten, die DT Services benötigt, um das Projekt abschließen zu können
- Bereitstellung einer korrekt konfigurierten Hardware-/Betriebssystemplattform zur Unterstützung der Services und Vorbereitung eines korrekt konfigurierten Servers vor Servicebeginn
- Abschluss eines separaten Vertrags für den Bezug von Lizenzen und entsprechendem Wartungssupport für die erforderlichen Dell Produkte vor Servicebeginn
- Erteilung der Erlaubnis an DT Services, alle Dokumente zu veröffentlichen, die zur vorgabenkonformen Erbringung der Services an allen Standorten erforderlich sind, an denen Services erbracht werden
- Sicherstellen, dass die erforderliche standortspezifische und/oder standortübergreifende Netzwerkinfrastruktur vorhanden und betriebsbereit ist
- Management aller internen Änderungskontrollverfahren und deren Dokumentation, einschließlich Koordinierung mit den Anwendungsverantwortlichen und GeschäftsbereichsleiterInnen
- Erfüllung aller Anforderungen im Hinblick auf Umgebung, Technik und Betrieb vor der Implementierung des Services

Servicezeitplan

Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, beginnt der Service voraussichtlich innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang der Kundenbestellung und ihrer Genehmigung durch Dell.

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

Die Dell Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr lokaler Zeit, sofern in der folgenden Tabelle nicht anders angegeben.

Land	Normale Dell Geschäftszeiten
Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Guatemala, Honduras, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Schweden	08.00 Uhr bis 17.00 Uhr
Australien, China, Hongkong, Japan, Korea, Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan, Thailand	9:00 Uhr bis 17.00 Uhr
Argentinien, Frankreich, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay	9:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	9:00 Uhr bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Einige Serviceaktivitäten werden je nach Kundenanfrage und lokalen Bestimmungen möglicherweise außerhalb der normalen Dell Geschäftszeiten durchgeführt. Die Arbeiten werden in Einheiten von bis zu 8 Stunden täglich durchgeführt, sofern nicht im Voraus eine anderweitige Vereinbarung mit Dell getroffen wurde. An lokalen, bundesstaatlichen oder nationalen Feiertagen werden keine Aktivitäten durchgeführt.

Die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services werden auf Festpreisbasis zu den im entsprechenden separaten Angebot von Dell angegebenen Gebühren durchgeführt.

Die Services werden nach dem Standardbereitstellungsmodell von Dell erbracht, das in der Angebotsstruktur definiert ist und eine Hardwareinstallation unter Anleitung sowie die vor Ort oder remote erfolgende Erbringung der Services einschließen kann. Wenn der Kunde ein anderes Bereitstellungsmodell bevorzugt, können sich die Gebühren und Ausgaben, der Arbeitsumfang und/oder der Zeitplan gemäß den in dieser Servicebeschreibung im Abschnitt „Änderungen am Serviceumfang“ genannten Vereinbarungen ändern. Wenn der Kunde solche Änderungen nicht gemäß dem Abschnitt „Änderungen des Serviceumfangs“ genehmigt, findet entsprechend der Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden das Standardmodell von Dell für die Bereitstellung der Services Anwendung. (Nicht zutreffend für Verträge mit der US-Regierung oder US-Bundesstaaten, die die externe Erfüllung von Services ausschließen)

Die Fakturierung erfolgt, nachdem die Bestellung des Kunden bei Dell eingegangen ist und genehmigt wurde.

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

Dell Bedingungen und Bestimmungen

Direkter Verkauf von Dell an den Kunden: Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell als juristischer Person, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „**Vereinbarung**“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/service-descriptions	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente von Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten von Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/Ihrer VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einer/m KäuferIn und einer/m VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrer/m VerkäuferIn vereinbart werden.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen
Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicesdescriptions	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente von Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten von Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/Ihrer VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einer/m KäuferIn und einer/m VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrer/m VerkäuferIn vereinbart werden.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen
Europa, Naher Osten und Afrika	<p>Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicesdescriptions</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Vereinigtes Königreich: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente von Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten von Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/Ihrer VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einer/m KäuferIn und einer/m VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrer/m VerkäuferIn vereinbart werden.</p>

Verkauf durch einen autorisierten Dell Reseller an den Kunden: Wenn Sie die hierin beschriebenen Services über einen autorisierten Dell Reseller erworben haben, dient diese Servicebeschreibung nur beschreibenden und informativen Zwecken und bewirkt in keinem Fall eine vertragliche Beziehung mit Rechten oder Pflichten zwischen Ihnen und Dell. Solche Services unterliegen ausschließlich der Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem autorisierten Dell Reseller. Dell hat Ihrem autorisierten Dell Reseller die Genehmigung erteilt, Ihnen diese Servicebeschreibung zur Verfügung zu stellen. Ihr autorisierter Dell Reseller kann mit Dell Abmachungen treffen, dass Dell die Services ganz oder teilweise im Namen des Reseller durchführt.

Verkauf von Dell an einen autorisierten Dell Reseller: Diese Servicebeschreibung und die Erfüllung der hierin beschriebenen Services unterliegen den für Dienstleistungen geltenden Bedingungen und Bestimmungen zwischen Ihnen („Partner“) und Dell, die (i) im unterzeichneten Produkt- und Dienstleistungsauftrag, falls vorhanden; oder (ii) in der zutreffenden unterzeichneten eigenständigen Vereinbarung zu Dienstleistungen festgelegt sind, falls vorhanden, wobei bei Vorhandensein beider Vereinbarungen das Dokument mit dem späteren Wirksamkeitsdatum gilt; oder (iii) in Ermangelung der zuvor beschriebenen Vereinbarungen den Standardbedingungen von Dell für Dienstleistungen, die oben aufgeführt sind. Der Partner bestätigt und erklärt sich einverstanden, dass: (a) seine Vereinbarungen mit seinen Kunden („EndnutzerInnen“) für die hierin beschriebenen Services keine Verträge von Dell sind; (b) der Partner kein Recht dazu hat, Dell an Verpflichtungen zu binden, denen Dell nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat, und nichts anderes behaupten oder dies anstreben darf; (c) EndnutzerInnen keine Drittbegünstigten dieses Dokuments oder einer anderen Vereinbarung zwischen Dell und dem Partner sind; (d) alle Bezugnahmen auf „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung sich auf den Partner beziehen, der die Services erwirbt, und (e) wo die Erbringung der

Services durch Dell von einer Verpflichtung des Partners abhängt, diese Verpflichtung in Bezug auf die Erbringung von Services für diese EndnutzerInnen auch für seine EndnutzerInnen gelten kann. Der Partner stellt sicher, dass die EndnutzerInnen diesen Verpflichtungen, sofern zutreffend, nachkommen. Sollten EndnutzerInnen einer solchen Verpflichtung nicht nachkommen, haftet Dell nicht für eine daraus resultierende Nichterfüllung seiner Verpflichtungen. Im Falle von Abweichungen zwischen dieser Servicebeschreibung und den oben in (i) und (ii) angegebenen Vereinbarungen, gilt diese Servicebeschreibung.

Die folgenden Bedingungen und Bestimmungen gelten auch für die Services:

1.1 Gültigkeit und Beendigung. Die Gültigkeit dieser Servicebeschreibung beginnt an dem im obigen Abschnitt „Serviceplan“ angegebenen Datum und wird, sofern nicht wegen einer Vertragsverletzung gekündigt, in Übereinstimmung mit den darin festgelegten Bedingungen fortgesetzt. Jede Partei kann diese Servicebeschreibung außerordentlich aus wichtigem Grund kündigen, wenn die andere Partei ihre Pflichten nicht vertragsgemäß erfüllt hat. Dem Empfänger wird ein Zeitraum von dreißig (30) Kalendertagen ab Eingang dieser Benachrichtigung zur Beseitigung seiner Vertragsverletzung eingeräumt („**Nachbesserungsfrist**“). Falls der Empfänger einer solchen Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Beseitigung der vermeintlichen Vertragsverletzung nicht innerhalb der Nachbesserungsfrist nachkommt, kann der Absender der Benachrichtigung den Vertrag schriftlich kündigen, wobei die Kündigung ab dem Datum ihres Eingangs wirksam wird.

1.2 Abtretung von Urheber- oder Lizenzrechten an den Ergebnissen der erbrachten Leistung. Die Parteien sind sich einig, dass vorbehaltlich der Zahlung aller fälligen Beträge an Dell (i) sämtliche Urheberrechte an dem Teil der erbrachten Leistung (siehe unten) an den Kunden übergehen, der aus schriftlichen Berichten, Analysen und anderen Arbeitspapieren besteht, die von Dell vorbereitet und dem Kunden in Erfüllung seiner aus diesem Dokument resultierenden Verpflichtungen übergeben werden, und (ii) dass Dell dem Kunden an den aus Skripten und Code bestehenden Teil der erbrachten Leistung das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und außer im Falle einer Verletzung der Bestimmungen dieser Servicebeschreibung unwiderrufliche und dauerhafte Recht einräumt, diese zum Zwecke des internen Geschäftsbetriebs, wie in dieser Vereinbarung festgelegt, zu nutzen, zu kopieren und ohne Recht auf Unterlizenzierung abgeleitete Arbeiten aus denselben zu erstellen. Die in diesem Abschnitt gewährte Lizenz gilt nicht für (a) vom Kunden bereitgestellte Materialien und (b) andere Produkte oder Leistungen von Dell, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung lizenziert oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden. „**Leistungen**“ bezeichnet Berichte, Analysen, Skripte, Code oder andere Arbeitsergebnisse, die dem Kunden von Dell im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen aus dieser Servicebeschreibung übergeben wurden.

1.2.1 Vom Kunden bereitgestellte Materialien. Der Kunde tritt keinerlei Rechte an den Materialien ab, die er Dell zur Erbringung der Services zur Verfügung stellt. Gemäß den nachfolgend definierten Eigentumsrechten des Kunden erteilt der Kunde Dell das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung dieser Materialien ausschließlich zugunsten des Kunden und zur Erfüllung der Verpflichtungen von Dell aus diesem Dokument.

1.2.2 Eigentumsvorbehalt. Jede Partei behält sich alle Eigentumsrechte vor, die sie der anderen Partei nicht ausdrücklich einräumt. Dell ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den hierunter bereitgestellten Arbeitsergebnissen oder Serviceleistungen ähnlich sind, oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen von Dell gegenüber dem Kunden, der Verwendung der Arbeitsergebnisse oder Durchführung eines ähnlichen Services für andere Projekte nicht beschränkt. „**Eigentumsrechte**“ bezeichnet alle Patente, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Methodiken, Ideen, Konzepte, Erfindungen, Know-how, Techniken oder andere Rechte an geistigem Eigentum einer Partei.

1.3 Zahlung. Der Kunde begleicht die Rechnungen von Dell vollständig und in der darin aufgeführten Währung innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum der Dell Rechnung. Danach fallen Zinsen in einer Höhe von 1,5 % pro Monat oder in Höhe des höchsten gesetzlich möglichen Zinssatzes an. Es gilt der niedrigere Wert. Die unter dieser Vereinbarung fälligen Gebühren gelten netto exklusive Umsatzsteuer, Verbrauchs- oder Verbrauchssteuer, Kapitalertragssteuer, Vermögenssteuer, Waren- oder Dienstleistungssteuer und anderen Steuern, Abgaben und Zöllen, die sich aus dem Kaufauftrag des Kunden ergeben. Der Kunde verpflichtet sich, Dell alle daraus anfallenden Beträge ausgenommen der Nettoertragssteuer von Dell zu zahlen bzw. zu erstatten. Ist der Kunde zur Einbehaltung von Steuern verpflichtet, leitet er jegliche Einbehaltungsbelege über tax@dell.com an Dell weiter.

1.4 Service und Haftungsausschluss. Dell erbringt den Service fachgerecht und in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Branchenstandards. Der Kunde muss Dell innerhalb von zehn (10) Tagen ab dem Datum, an dem der betreffende Teil des Service erbracht wurde, über jede nicht standardgemäß erbrachte Leistung informieren. Die einzige Verbindlichkeit von Dell und der einzige Haftungsanspruch des Kunden für Fehler von Dell bestehen darin, dass Dell nach eigener Maßgabe (i) solche Fehler korrigiert und/oder (ii) diese Servicebeschreibung aufkündigt und die entsprechenden Gebühren zurückerstattet. **MIT AUSNAHME DER AUSDRÜCKLICH IN DIESEM ABSCHNITT GENANNTEN VERBINDLICHKEIT UND IN NACH GELTENDEM RECHT MAXIMAL ZULÄSSIGEN UMFANG GIBT DELL (EINSCHLIESSLICH SEINER LIEFERANTEN) KEINE WEITERE AUSDRÜCKLICHE ZUSICHERUNG, WEDER SCHRIFTLICH NOCH MÜNDLICH, UND SCHLIESST JEDGLICHE IMPLIZIERTE ZUSICHERUNG AUS. INSOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, WERDEN ALLE ANDEREN SERVICES AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DEN STILLSCHWEIGENDEN SERVICE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, EINES RECHTSANSPRUCHS UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER SOWIE ALLE SERVICES, DIE AUS DEM GESETZ, STATUTEN, AUS DEM HANDELSBRAUCH, AUS GÄNGIGER LEISTUNG ODER DER NATUR DES HANDELS ABGELEITET WERDEN.**

1.5 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG. DIE EINZIGE VERBINDLICHKEIT VON DELL UND DAS EINZIGE UND AUSSCHLIESSLICHE RECHTSMITTEL IN ZUSAMMENHANG MIT DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ODER DEN DARUNTER ERBRACHTEN SERVICES IST BESCHRÄNKT AUF NACHWEISLICHE DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUF DIE ALLEINIGE FAHRLÄSSIGKEIT VON DELL ZURÜCKZUFÜHREN SIND, UND IST BESCHRÄNKT AUF EINEN BETRAG, DER DIE HÖHE DER AN DELL FÜR DIE IM RAHMEN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG AUSGEFÜHRTEN SERVICES NICHT ÜBERSCHREITET, DIE IN DEN LETZTEN 12 MONATEN ZU DIESEM ANSPRUCH GEFÜHRT HABEN. AUSGENOMMEN VON ANSPRÜCHEN AUS DER VERLETZUNG DER RECHTE DES GEISTIGEN EIGENTUMS VON DELL HAFTET KEINE DER PARTEIEN GEGENÜBER DER ANDEREN BEI BESONDEREN SCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN, EXEMPLARISCHEN SCHÄDEN, NEBENSCHÄDEN ODER MITTELBAREN SCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF ENTGANGENEN GEWINN, UMSATZVERLUSTE, DATENVERLUSTE UND/ODER NUTZUNGS-AUSFÄLLE), SELBST WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

1.6 Sonstiges.

1.6.1. Die Parteien handeln im Rahmen dieser Vereinbarung als unabhängige Vertragspartner. Kein Teil dieser Vereinbarung ist als Hinweis darauf zu werten, dass eine der beiden Parteien als Vertreter der anderen Partei wirkt oder beide Parteien einen Unternehmenszusammenschluss oder eine Partnerschaft für einen bestimmten Zweck bilden. Keine der Parteien ist für die Handlungen oder Unterlassungen der anderen Partei verantwortlich, und keine der Parteien hat die Befugnis, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei für die andere Partei zu sprechen, sie zu vertreten oder sie zu verpflichten. Jede Partei hat alle geltenden Exportgesetze, -vorschriften und -bestimmungen einzuhalten und alle für ihren Teil erforderlichen behördlichen Genehmigungen, Lizenzen und Freigaben einzuholen. Zuwiderhandlungen gegen das US-amerikanische Recht, einschließlich der US-Exportgesetze, sind ausdrücklich untersagt. Für diese Servicebeschreibung gelten bei Transaktionen in den USA die Gesetze des Commonwealth of Massachusetts und bei Transaktionen außerhalb der USA die Gesetze des Landes, in dem sich die Dell Niederlassung befindet (unter Ausschluss von Kollisionsnormen). Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) gilt nicht.

1.6.2. 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 <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale>.

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

1.6.4. Wenn es einen Widerspruch bei den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, besitzen die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung, (iii) das Bestellformular. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Widerspruch zu lösen, während so viel wie möglich von den widerspruchsfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich dem Erhalten widerspruchsfreier Bedingungen innerhalb desselben Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

1.6.5. Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Nutzung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder ähnlichen Aktivitäten auf der Dell.com- oder DellEMC.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetoberfläche stimmen Sie der Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der darin referenzierten Vereinbarungen zu. 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. Zusätzlich zum Erhalt dieser Servicebeschreibung werden Kunden in manchen Ländern möglicherweise außerdem aufgefordert, ein unterschriebenes Bestellformular auszustellen.

Appendix A: Ergänzende Bereitstellungsservices

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

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500

Dieser Service umfasst die physische Installation des zweiten Schachts einer PowerMax 8500-Konfiguration mit mehreren Schächten.

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2500 Rack Install

Mit diesem Service wird Folgendes installiert:

Ein PowerMax-Node-Paar in einer Konfiguration mit einem einzelnen Node-Paar oder als erstes oder zweites Node-Paar in einer Konfiguration mit 2 Node-Paaren eines PowerMax 2500-Arrays in einem vom Kunden bereitgestellten Drittanbieterrack, das den NEMA-Standard (National Electrical Manufacturers Association) für 19"-Gehäuse einhält

ODER

Ein zweites Node-Paar in einem von Dell Technologies bereitgestellten Standardrack, das bereits ein PowerMax 2500-Array mit einem einzelnen Node-Paar enthält

Hinweis: Ein einzelnes Rack kann bis zu drei PowerMax 2500-Arrays mit einer Konfiguration mit einem einzelnen Node-Paar oder zwei Node-Paaren hosten, wobei jedes Array unabhängig arbeitet.

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Rack Install

Dieser Service umfasst die Installation von bis zu vier (4) oder sechs (6) Node-Paaren und das Fabric gemäß der Konfiguration eines PowerMax 8500-Arrays in einem vom Kunden bereitgestellten Drittanbieterrack, das mit den NEMA-Standards für 19"-Gehäuse vorgabekonform ist.

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Additional Rack Install

Dieser Service umfasst die Installation von bis zu zwei (2) oder vier (4) Node-Paaren gemäß der Konfiguration im zweiten Systemschacht eines PowerMax 8500-Arrays in einem vom Kunden bereitgestellten Drittanbieterrack, das mit den NEMA-Standards für 19"-Gehäuse vorgabekonform ist.

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

Dieser Service umfasst die folgenden Komponenten (aufgeführte Werte dürfen nicht überschritten werden):

Im Lieferumfang enthaltene Mengen	ProDeploy Plus for PowerMax x500			
	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2500, Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Additional Rack Install
Drittanbieter-Racks	-	1	1	1
Anzahl der Systemschächte	1	-	-	-

Bei diesem Teil des Services übernehmen die ServicemitarbeiterInnen folgende Aufgaben:

Im Lieferumfang enthaltene Aufgaben	ProDeploy Plus for PowerMax x500			
	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2500, Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Additional Rack Install
Organisation eines Treffens mit dem Kunden, um sicherzustellen, dass alle Umgebungs- und Betriebsanforderungen für die Implementierung (Hardware, Software und Infrastruktur) vom Kunden erfüllt werden, sowie Bereitstellung einer Liste mit erforderlichen oder empfohlenen Aktualisierungen	✓	✓	✓	✓
Durchführung einer Besprechung zur Überprüfung der Bereitstellung	✓	✓	✓	✓
Überprüfung, ob sich die Geräte am Standort am richtigen Ort befinden und die Anforderungen in Bezug auf Verkabelung und Stromversorgung eingehalten sind	✓	✓	✓	✓
Positionierung der Systemschächte	✓			
Installation und Konfiguration des erforderlichen Arrays: <ul style="list-style-type: none"> • Anschluss an die Stromversorgung • Anschluss der MIBE-Komponenten • Anschluss des Managementservicemoduls (MSM) 	✓			
Installation und Konfiguration der erforderlichen Arrays		✓	✓	✓

Im Lieferumfang enthaltene Aufgaben	ProDeploy Plus for PowerMax x500			
	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2500, Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Additional Rack Install
Aufstellen des Drittanbieterracks und Lieferracks		✓	✓	✓
Inspektion und Organisation der Installationsmaterialien		✓	✓	✓
Installation der Schienen und Schächte		✓	✓	✓
Anbringen von Kennzeichnungen		✓	✓	✓
Installation der erforderlichen Komponenten		✓	✓	✓
Installation der internen Kabel		✓	✓	✓
Installation der Bay-Blende		✓	✓	✓
Entsorgung des Verpackungsmaterials und Vorbereitung des Dell Miniracks zur Rücksendung an Dell		✓	✓	✓
Platzierung von Verpackungs- und unbenutztem Material, das nicht entsorgt werden soll, im leeren Lieferrack und Sicherstellung der Rücksendung		✓	✓	✓
Überprüfung der Installations- und/oder Konfigurationsergebnisse auf deren Richtigkeit	✓	✓	✓	✓

Copyright © 2023 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Andere Marken sind Marken der jeweiligen Eigentümer.