



# **Serviceangebotsbeschreibung Dell Technologies Cloud Platform Hybrid Cloud im Abonnement 12. Februar 2021**

© 2021 Dell, Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

## 1. **Einführung.**

1.1 **Abonnementangebot.** Die Dell Technologies Cloud Platform Hybrid Cloud im Abonnement („Abonnementangebot“) ist ein Abonnementangebot mit fester Abrechnung, über das VMware Cloud Foundation on VxRail-Systeme in der On-Premise-Umgebung eines Kunden eingeführt werden.

A. **Leistungsmerkmale des Abonnementangebots.** Das Abonnementangebot zeichnet sich durch die folgenden Leistungsmerkmale aus:

- (1) VMware Cloud Foundation („VCF“), ausgeführt auf VxRail
- (2) Vom Lieferanten bereitgestellte Systeme: VxRail, Stromverteilung, Switches, Racks usw.
- (3) Zugriff auf Firmware, Treiber und BIOS-Aktualisierungen vom Lieferanten
- (4) Bereitstellung bestimmter Komponenten des Abonnementangebots durch den Lieferanten gemäß Anhang A
- (5) Fortlaufender Support des Lieferanten für das Abonnementangebot
- (6) Recovery des Abonnementangebots am Ende des Abonnements

## 2. **Weitere Informationen zum Abonnementangebot.**

### 2.1 **Technische Dokumentation und Schulung.**

Die entsprechenden Dokumente finden Sie unter [www.dellemc.com/cloud](http://www.dellemc.com/cloud).

### 2.2 **Cloud-Erwerbs- und VMware-Lizenzierungsbedingungen.**

Die Nutzung des Abonnementangebots unterliegt der unterzeichneten, ausgehandelten Vereinbarung mit dem Lieferanten für Cloud-Angebote („Ausgehandelte Vereinbarung“), oder, wenn der Kunde über keine ausgehandelte Vereinbarung verfügt, die Cloud-Erwerbsbedingungen (Cloud Purchase Terms, „CPT“). Die Reihenfolge der Rangordnung für diese Serviceangebotsbeschreibung ist in Ihrer ausgehandelten Vereinbarung für Cloud-Angebote oder in den CPT beschrieben. Wenn VMware dem Kunden die Nutzung seines VMware Enterprise License Agreement („ELA“) oder VMware Cloud Provider Program („VCP“) für eine Berechtigung zur VMware Software in Abschnitt 1.1A (1) gestattet hat, entspricht die Lizenz des Kunden für die VMware Software den Geschäftsbedingungen der ELA- oder VCP-Vereinbarung mit VMware. Ungeachtet der ausgehandelten Vereinbarung oder der CPT hat jede Nutzung der VMware Software durch die Endnutzer des Kunden (d. h. nicht die Mitarbeiter oder Contractors des Kunden, sondern Personen oder Einrichtungen, für die der Kunde eine Dienstleistung erbringt) gemäß der VCP-Vereinbarung des Kunden mit VMware zu erfolgen.

### **3. Nutzungsdaten.**

#### **3.1 Datenschutz.**

Der Lieferant und seine Unternehmensgruppe können Informationen, einschließlich eingeschränkter personenbezogener Daten von unseren Kunden, im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Telemetrikollektorsoftware („Kollektor“) erfassen, verwenden und weitergeben. Der Lieferant erfasst eingeschränkte personenbezogene Daten, wenn der Kunde das Abonnementangebot nutzt und dem Lieferanten Informationen wie Name, Kontakt- und Firmendaten bereitstellt. Weitere Informationen dazu, wie der Lieferant personenbezogene Daten verwendet, einschließlich der Art und Weise, wie Rechte von betroffenen Personen ausgeübt werden, finden Sie im Datenschutzhinweis von Dell, der online unter <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy> verfügbar ist.

#### **3.2 Telemetrikollektor.**

Der Kollektor erfasst Systeminformationen im Zusammenhang mit den Systemen, z. B. Diagnosen, Konfigurationen, Nutzungsmerkmale, Leistungsdaten und Bereitstellungsstandort (zusammen „Systemdaten“). Er verwaltet außerdem den Remotezugriff und den Austausch der Systemdaten mit Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften (zusammen „Dell“). Der Kollektor gehört zu den vertraulichen Informationen von Dell. Der Kunde darf diese Informationen nicht an andere weitergeben. Abgesehen von der Ermöglichung der Ausführung des Kollektors besitzt der Kunde keine Lizenz zu dessen Verwendung. Der Kunde ist einverstanden, dass Dell eine Verbindung zum und Remotezugriff auf das Produkt herstellt, das den Kollektor enthält. Der Kunde erkennt an, dass Dell die über den Kollektor an Dell übermittelten Systemdaten wie folgt („zugelassene Zwecke“) verwendet:

- Remotezugriff auf das Abonnementangebot und den Kollektor für Installation, Wartung, Überwachung, Remotesupport, Empfang von Warnmeldungen und Benachrichtigungen vom Abonnementangebot sowie Änderung bestimmter interner Systemparameter des Abonnementangebots und der Kundenumgebung zur Erfüllung von Gewährleistungs- und Supportpflichten
- Gewährung von Einblicken für den Kunden hinsichtlich dessen tatsächlicher Nutzungs- und Verbrauchsmuster des Abonnementangebots
- Verwendung der Systemdaten in Verbindung mit vorausschauenden Analysen und Nutzungsinformationen, um den Kunden direkt oder über einen Reseller mit dem Ziel zu beraten und zu unterstützen, die zukünftigen Planungsaktivitäten und -anforderungen des Kunden zu optimieren
- „Anonymisierung“ (d. h. Entfernung sämtlicher Verweise auf einen bestimmten Kunden oder eine einzelne Person) und Aggregation der Systemdaten mit denen von Produkten anderer Kunden und Verwendung dieser Daten zur Entwicklung und Verbesserung von Produkten

Der Kunde darf den Kollektor zu keiner Zeit deaktivieren.

Der Kollektor erlaubt es Dell oder dessen Servicemitarbeitern nicht, auf Geschäftsdaten des Kunden zuzugreifen, diese anzusehen, zu verarbeiten, zu kopieren, abzuändern oder zu verwenden, die auf oder im Abonnementangebot gespeichert sind. Zu Systemdaten zählen keine personenbezogenen Daten zu einzelnen Personen.

#### **4. Servicebetrieb.**

##### **4.1 Servicestandort.**

Das Abonnementangebot wird an der vereinbarten Anschrift bereitgestellt, die von den Parteien bei der Bestellung des Abonnementangebots vereinbart wurde („Servicestandort“). Das Abonnementangebot wird an den Servicestandort geliefert. Der Kunde muss dem autorisierten Techniker des Lieferanten für die folgenden Aktivitäten rechtzeitig Zugang zum Servicestandort gewähren:

- (1) Erste Standortbegutachtung: Erste Informationen zur Standortbegutachtung werden beim Bestellvorgang erfasst. Der Lieferant nimmt Kontakt zum Kunden auf, um diese Informationen zu überprüfen, und schließt in Zusammenarbeit mit dem Kunden das Konfigurationsarbeitsheft ab. Der Kunde erkennt an, dass Verzögerungen bei der Bereitstellung von Informationen für die Standortbegutachtung oder das Konfigurationsarbeitsheft zu Verzögerungen bei der Durchführung der nachfolgenden Aktivitäten für das Abonnementangebot durch den Lieferanten führen können.
- (2) Installation des Systems und Aktivierung des Abonnementangebots
- (3) Behebung eines Problems mit dem Abonnementangebot (z. B. Austausch fehlerhafter Systeme), wenn das Problem nicht via Remotezugriff gelöst werden kann
- (4) Abruf des Abonnementangebots vom Servicestandort/den Servicestandorten des Kunden
- (5) Wenn der Kunde seine ELA- oder VCPP-Berechtigungen von VMware für die Berechtigung zur VMware Software nutzt, muss der Kunde dem Lieferanten während des Bestellvorgangs den Softwarelizenzschlüssel mitteilen.

Jegliche Verzögerungen oder Einschränkungen bei der Gewährung des Zugangs zum Servicestandort (z. B. falls der Kunde den Zugang am Wochenende oder während bestimmter Stunden oder für andere Kundenprozesse oder -bedingungen am Servicestandort einschränkt, wenn die Systeme des Abonnementangebots eintreffen) wirken sich auf die Reaktionszeit(en) des Lieferanten bei Ausführung von Vor-Ort-Aktivitäten aus.

#### **4.2 Capacity-Management.**

Der Kunde ist für das Capacity-Management des Abonnementangebots verantwortlich. Der Lieferant benötigt 30 % ungenutzten Speicherplatz im vSAN-Datenspeicher im Abonnementangebot, um den Betrieb des Abonnementangebots zu unterstützen. Für die Verwendung des vSAN-Datenspeichers ist ausreichender ungenutzter Speicher erforderlich. Wenn der freie Speicherplatz unter 25 % fällt, ist es möglich, dass der Kunde das Abonnementangebot nicht mehr nutzen kann und die Umgebung nicht mehr betriebsfähig ist.

#### **4.3 Servicebedingungen.**

Der Lieferant ist der zentrale Ansprechpartner für alle Supportanfragen zum Abonnementangebot, selbst wenn der Kunde seine VMware ELA- und VCPP-Softwareberechtigungen nutzt. Weitere Informationen zu den Verpflichtungen des Lieferanten hinsichtlich Support und anderer Services finden Sie in Anhang A dieser Serviceangebotsbeschreibung.

#### **4.4 Beschränkung bezüglich der Änderung von Systemen.**

Die Systeme des Abonnementangebots bilden eine geschlossene Lösung, die ausschließlich im Rahmen des Abonnementangebots verwendet werden darf. Kunden ist es nicht gestattet, das Abonnementangebot zu ändern, es sei denn, dies wurde vom Lieferanten ausdrücklich erlaubt.

Wenn der Kunde das System an seinem Standort empfängt, darf er das Paket, welches das System enthält, nicht öffnen oder durcheinanderbringen. Der Kunde muss das Paket an einem sicheren Ort am Kundenstandort aufbewahren, bis der autorisierte Techniker des Lieferanten eintrifft, um das System auszupacken, die Konfiguration einzurichten und es einzuschalten. Danach werden Probleme im Zusammenhang mit dem System über den Supportprozess abgewickelt. Der Kunde darf das Abonnementangebot nicht von dem vom Lieferanten vereinbarten Servicestandort entfernen.

Der Kunde muss das Abonnementangebot gemäß den unterstützten Softwareversionen, die in der Dell EMC VxRail-Supportmatrix aufgeführt sind, warten.

Wenn der Kunde Änderungen am System vornimmt (es sei denn, dies wurde vom Lieferanten ausdrücklich gestattet), kann dies dazu führen, dass der Lieferant von seinen Supportpflichten enthoben wird und ihm freigestellt ist, das Abonnementangebot am kompromittierten Standort einzustellen und/oder das Abonnement des Kunden zu beenden.

#### **4.5 Systeme des Abonnementangebots.**

Das Eigentum am Abonnementangebot verbleibt zu jedem Zeitpunkt beim Lieferanten. Das Risiko bezüglich des Abonnementangebots geht bei Lieferung zum Servicestandort an den Kunden über, unabhängig davon, ob das Abonnementangebot bereitgestellt wurde oder nicht. Aufgrund der Bestellung eines Abonnements für das Abonnementangebot erhält der Kunde kein Recht bzw. keinen Anspruch auf das Abonnementangebot, es sei denn, dies ist in dieser Serviceangebotsbeschreibung, der ausgehandelten Vereinbarung oder den CPT (je nach Relevanz) so vorgesehen.

Der Lieferant kann die Systeme des Abonnementangebots an den Standorten des Kunden mit vorheriger Mitteilung an den Kunden, während der Abonnement- oder einer Verlängerungslaufzeit aus verschiedenen Gründen ersetzen, einschließlich jedoch nicht beschränkt auf eine Hardware- oder Systemerneuerung. Der Lieferant behält sich außerdem das Recht vor, die Systeme des Abonnementangebots ggf. für andere Kunden zu verwenden. Wenn der Lieferant zuvor bereitgestellte Systeme für einen Kunden bereitstellen möchte, so wurden auf den gelieferten Systemen alle vorherigen Daten und Konfigurationen vollständig gelöscht.

Nach eigenem Ermessen des Lieferanten können die Systeme des Abonnementangebots durch den Lieferanten oder einen autorisierten Techniker des Lieferanten aktualisiert werden.

#### **4.6 Betriebsumgebung und Sicherheit.**

Der Kunde hat auf eigene Kosten das Abonnementangebot mit angemessener Sorgfalt und in Übereinstimmung mit der Serviceangebotsbeschreibung zu betreiben und das Abonnementangebot am Servicestandort frei von Pfand- oder Sicherungsrechten bzw. Belastungen zu halten. Der Kunde darf das Eigentum am Abonnementangebot weder ganz noch teilweise verkaufen, belasten, abtreten, übertragen oder entsorgen. Im Falle einer drohenden Pfändung des Abonnementangebots oder im Insolvenzfall willigt der Kunde ein, dem Lieferanten dies mitzuteilen, sodass der Lieferant Maßnahmen zur Wiederinbesitznahme des Abonnementangebots ergreifen kann. Der Lieferant empfiehlt dem Kunden, in seiner Rechenzentrums Umgebung ein System zum Datenbackup zu betreiben und zu warten. Der Kunde sollte einen täglichen Backupprozess vorsehen und hierbei auch Daten vor der Durchführung von Wiederherstellungs-, Upgrade- oder anderen Arbeiten an seinen Produktionssystemen sichern. Der Lieferant übernimmt keine Haftung, wenn der Kunde keinen Datenbackupprozess unterhält.

Der Kunde hat an jedem Installationsstandort die physische Sicherheit der Systeme des Abonnementangebots zu gewährleisten. Der Kunde ist für jegliche Schäden am Abonnementangebot am Servicestandort verantwortlich. Der Kunde ist für die Pflege der Konfiguration verantwortlich. Der Kunde ist außerdem für das Management der Informations- und Netzwerksicherheit, von Patching und Schwachstellenanalysen des Systems sowie für die Durchführung der Sicherheitsüberwachung des Systems verantwortlich.

#### **4.7 Kundeninhalte.**

Der Lieferant übernimmt keinerlei Haftung für jegliche Wiederherstellung von Daten, einschließlich sämtlicher Text-, Ton-, Video- und Bilddateien sowie Software oder sonstiger Informationen, die der Kunde auf das Abonnementangebot hochlädt („Kundeninhalte“) (einschließlich aller Daten, die der Kunde auf USB-Flash-Festplatten bereitstellt).

Kunden, die in den USA agieren oder anderweitig unter den Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) fallen, sichern zu und gewährleisten, dass vor Gewährung des Zugriffs auf das Abonnementangebot durch den Lieferanten, das zur Verarbeitung und/oder Speicherung geschützter Patientendaten gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 160.103 („PHI“) verwendet wurde, alle geschützten Patientendaten auf dem Abonnementangebot mittels einer vom amerikanischen Gesundheitsminister („Minister“) bestimmten Technik oder Methode für Unbefugte unbrauchbar, unlesbar oder nicht entzifferbar gemacht wurden, indem geschützte Patientendaten von sämtlichen elektronischen Medien auf eine Art entweder gelöscht, entfernt oder vernichtet wurden, die der NIST-Sonderpublikation 800-88 *Guidelines for Media Sanitization* (Richtlinien zur Medienbereinigung) entspricht, oder gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 164.304 verschlüsselt wurden (aktuell befindet der Minister den in der NIST-Sonderpublikation 800-111 beschriebenen Vorgang zur Datenverschlüsselung für diese Norm entsprechend). Der Kunde ist für die Einhaltung von aktualisierten Richtlinien des Ministers verantwortlich, die vorgeben, wie geschützte Patientendaten zu sichern sind, um sie für nicht autorisierte Personen unleserlich bzw. nicht entzifferbar und nicht verwendbar zu machen. Der Kunde hat zudem alle geltenden Richtlinien in Bezug auf geschützte Patientendaten zu erfüllen, die sich auf dem Abonnementangebot befinden.

## **5. Geschäftsbetrieb.**

### **5.1 Preisgestaltung.**

Die Preisgestaltung für das Abonnementangebot richtet sich nach der Konfiguration des Systems. Die Preise können je nach Anzahl und Typ der Hosts variieren. Details zur Preisgestaltung erhalten Sie vom Vertriebsmitarbeiter des Kunden.

### **5.2 Fakturierung.**

Dem Kunden wird das Abonnementangebot monatlich in Rechnung gestellt, es sei denn, der Kunde wählt eine jährliche Zahlung oder eine Vorabzahlung für die gesamte Laufzeit des Abonnements. Für die Nutzung des Abonnementangebots gelten keine verbrauchsabhängigen Tarife.

### **5.3 Abonnementlaufzeit und Erweiterung.**

Das Abonnementangebot wird für eine befristete Laufzeit von einem oder drei Jahren angeboten, wie im Angebot des Kunden angegeben. Die erste Abonnementlaufzeit und die Gebühren für das Abonnement beginnen am ersten Tag des Monats, der der Bereitstellung des Abonnementangebots am Servicestandort des Kunden folgt. Wenn der Kunde das Abonnementangebot nach der Bereitstellung, aber vor Beginn der Abonnementlaufzeit nutzt, gelten diese Serviceangebotsbeschreibung und die ausgehandelte Vereinbarung oder CPT (je nach Relevanz) für die Nutzung des Abonnementangebots durch den Kunden. Die Bereitstellung bezeichnet das Datum, an dem der Lieferant nach alleinigem Ermessen die Installation und die Konfiguration des Abonnementangebots am Servicestandort abgeschlossen hat. Dell behält sich das Recht vor, den Abrechnungszeitraum für das Abonnement zu beginnen, wenn der Kunde für eine verzögerte Bereitstellung verantwortlich ist. Das Abonnementangebot ist nicht übertragbar.

Wenn der Kunde nach der Erstbestellung zusätzliche Kapazität wünscht, kann er während der Abonnementlaufzeit Kapazität zum Abonnementangebot hinzufügen, indem er eine Bestellung für zusätzliche Kapazität erteilt, sofern diese Bestellung drei Monate vor Ablauf der Abonnementlaufzeit des Kunden erfolgt. Die Abonnementlaufzeit für die Zusatzkapazität ist identisch mit der des ursprünglichen Abonnementangebots. Für Zusatzkapazität fallen zusätzliche Kosten an. Diese Kosten beginnen am ersten Tag des Monats, der auf die Bereitstellung der Zusatzkapazität im Abonnementangebot des Kunden am Servicestandort folgt. Für zusätzliche Kapazität für das Abonnementangebot gelten diese Serviceangebotsbeschreibung und die ausgehandelte Vereinbarung des Kunden bzw. die CPT (je nach Relevanz). Wenn der Kunde innerhalb von drei Monaten nach Ende der Abonnementlaufzeit zusätzliche Kapazität wünscht, sollte er sich an den Vertriebsmitarbeiter des Kunden wenden, um die Abonnementlaufzeit zu verlängern und zusätzliche Kapazität zu bestellen.

#### **5.4 Mitteilung und Verlängerung.**

Wenn der Kunde das Abonnementangebot nach der Abonnementlaufzeit nicht weiter verwenden möchte, muss er dem Lieferanten seine Kündigungsabsicht spätestens zwei Kalendermonate vor Ablauf der Abonnementlaufzeit schriftlich unter Verwendung der E-Mail-Adresse [dtcloud.endofservice@Dell.com](mailto:dtcloud.endofservice@Dell.com) mitteilen.

Wenn der Kunde das Abonnementangebot nach der Abonnementlaufzeit weiter verwenden möchte, kann er die Laufzeit für ein oder drei Jahre über einen Zeitraum von maximal sechs Jahren ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Bereitstellung verlängern. Der Kunde kann auch ein neues Abonnement erwerben.

Wenn der Kunde sein Abonnement nicht verlängert, kein neues Abonnement erworben und dem Lieferanten keine Mitteilung über eine Kündigungsabsicht übermittelt hat, wird das Abonnement nach der ersten Abonnementlaufzeit auf monatlicher Basis („monatlicher Verlängerungszeitraum“) fortgesetzt. Dem Kunden werden dann jeden Monat die monatlichen Verlängerungsgebühren in Rechnung gestellt, bis der Kunde das Abonnement verlängert, ein neues Abonnement erwirbt oder monatliche Verlängerungszeiträume kündigt. Der Kunde kann den monatlichen Verlängerungszeitraum kündigen, indem er dem Lieferanten mindestens zwei Kalendermonate im Voraus die Absicht zur Kündigung des monatlichen Verlängerungszeitraums schriftlich unter [dtcloud.endofservice@dell.com](mailto:dtcloud.endofservice@dell.com) mitteilt. Eine solche Mitteilung muss vor dem ersten Tag des Monats eingehen, um zusätzliche monatliche Verlängerungszeiträume zu vermeiden. Die monatlichen Verlängerungsgebühren entsprechen dem monatlichen Preis für die Verlängerung des Ein-Jahres-Abonnements, der zum Zeitpunkt des letzten Tags der Abonnementlaufzeit gültig ist, multipliziert mit dem Faktor 1,25.

## **5.5 Kündigung des Abonnementangebots.**

Die Kündigung des Abonnementangebots führt zu einem permanenten Verlust des Zugriffs auf die Umgebungen, zur Einstellung der Services und zur Entfernung der Umgebungen und Konfigurationen gemäß den Verfahrensweisen des Lieferanten. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen gilt: Wenn der Kunde Kundeninhalte aus dem Abonnementangebot extrahieren möchte (sofern der Kunde dies nicht bereits vor der Kündigung seiner Abonnementlaufzeit getan hat), ist der Kunde verpflichtet, den Lieferanten darüber zu benachrichtigen, bevor der autorisierte Techniker des Lieferanten die Systeme des Abonnementangebots aus den Räumlichkeiten des Kunden entfernt. Zu einem entsprechenden Aufpreis unterstützt der Lieferant den Kunden bei der Extraktion von Inhalten aus dem Abonnementangebot. Der Kunde ist für alle Gebühren verantwortlich, die im Zusammenhang mit der Inhaltsextraktion entstehen. Wenn der Kunde den Lieferanten nicht vor dem Entfernen der Systeme des Abonnementangebots benachrichtigt, werden die Kundeninhalte dauerhaft gelöscht und können nicht wiederhergestellt werden.

## **5.6 Stornierung.**

Der Kunde kann das Abonnement vor Ablauf der vom ihm erworbenen festgelegten Abonnementlaufzeit weder stornieren noch kündigen. Der Kunde kann die Nutzung des Abonnementangebots jederzeit einstellen, haftet aber für alle Abonnementgebühren, unabhängig davon, ob der Kunde das Abonnementangebot tatsächlich für die gesamte Abonnementlaufzeit nutzt. Es gibt keine Rückerstattung für vertraglich vereinbarte Kosten, die der Kunde zum Zeitpunkt des Erwerbs des Abonnements gezahlt hat, unabhängig davon, ob der Kunde das Abonnementangebot tatsächlich für die gesamte Abonnementlaufzeit nutzt. Wenn der Kunde einen monatlichen Verlängerungszeitraum erworben hat (d. h., wenn der Kunde nach Ablauf der anfänglichen vertraglichen Abonnementlaufzeit kein neues Abonnement oder kein Verlängerungsabonnement erworben hat, der Kunde aber weiterhin das Abonnementangebot nutzt oder besitzt), kann der Kunde die Nutzung des Abonnements jederzeit im Laufe des Monats einstellen. Der Kunde ist dann aber verpflichtet, monatliche Gebühren in Höhe der monatlichen Verlängerungsgebühren zu bezahlen, bis der Kunde den Lieferanten schriftlich über seine Absicht der Kündigung der monatlichen Verlängerungszeiträume gemäß Abschnitt 5.4 oben informiert.

## **5.7 Außerbetriebnahme der Systeme des Abonnementangebots.**

Wenn der Kunde das Abonnement zum Ende der vertraglichen Abonnementlaufzeit oder monatlichen Verlängerungszeiträume gekündigt hat, hat er 30 Tage ab dem Zeitpunkt, an dem der Lieferant den Kunden benachrichtigt, oder, wenn vom letzten Tag der Abonnementlaufzeit oder der monatlichen Verlängerungszeiträume keine Benachrichtigung erfolgt, um die Kundeninhalte aus dem System zu löschen. Nach Ablauf der 30 Tage wird das System von einem autorisierten Techniker des Lieferanten vom Kundenstandort entfernt. Wenn der Kunde seine Inhalte nicht aus dem System gelöscht hat, werden diese vom Lieferanten gelöscht.

## **5.8 Wiederinbesitznahme des Abonnementangebots.**

Nach Beendigung des Abonnements des Kunden, mit entsprechender Mitteilung an den Kunden und im Einklang mit den örtlichen Vorschriften, darf der Lieferant oder der vom Lieferanten autorisierte Techniker die Räumlichkeiten des Kunden betreten, in denen sich das Abonnementangebot befinden, um das Abonnementangebot wieder in Besitz zu nehmen. Der Kunde hat sicherzustellen, dass Kundendaten innerhalb des Zeitraums, der im Abschnitt 5.7 „Außerbetriebnahme“ oben angegeben ist, aus dem System entfernt wurden.

Wenn der Lieferant dieses Abonnementangebot aufgrund eines Vertragsbruchs durch den Kunden beendet, ist der Kunde für die Zahlung der tatsächlichen dokumentierten Kosten sowie angemessener Anwaltskosten verantwortlich, die dem Lieferanten durch die Wiederinbesitznahme des Abonnementangebots und/oder durch Rückholung der fälligen Beträge entstanden sind.

## **Anhang A**

### **Servicebedingungen**

#### **1.1 Gesamtumfang.**

A. Dies sind die Supportleistungen:

- (1) Rackintegration, einschließlich:
  - a. Planung, Koordinierung, physische Installation, Verkabelung und Kennzeichnung (Ethernet- und Netzkabel pro Einheit), Einschalttests, Konfiguration des Abonnementangebots im Serverschrank des Rechenzentrums sowie Lieferung des Abonnementangebots
  - b. Weitere Informationen, Details und Bedingungen siehe Abschnitt 1.2 dieses Anhangs A weiter unten
- (2) Supplier Pro Deploy Plus, einschließlich:
  - a. Bereitstellung des Abonnementangebots am Servicestandort
  - b. Weitere Informationen, Details und Bedingungen siehe Abschnitt 1.3 dieses Anhangs A sowie unter folgendem Link:  
[https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal\\_docs/prodeploy-plus-for-enterprise-sd-en.pdf](https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_docs/prodeploy-plus-for-enterprise-sd-en.pdf)
- (3) Pro Support Plus for Enterprise mit erfolgskritischem Support, einschließlich:
  - a. Zugriff auf speziellen technischen Support des Lieferanten für die Unterstützung beim Troubleshooting des Abonnementangebots
  - b. Entsendung eines Technikers und/oder Lieferung von Ersatzteilen an den Standort des Kunden, um Probleme mit dem Abonnementangebot zu beheben
  - c. Zugriff auf einen Remote Service Account Manager (SAM).
  - d. Kooperative Unterstützung beim Auftreten von Problemen mit Produkten eines Drittanbieters
  - e. Systemsoftwaresupport für das Abonnementangebot des Lieferanten
  - f. Weitere Informationen, Details und die Geschäftsbedingungen finden Sie unter diesem Link:  
<http://www.delltechnologies.com/content/dam/digitalassets/active/en/unauth/offering-overview-documents/services/h16454-dellemc-prosupport-plus-option.pdf>

- (4) Rückgabe der Systeme, einschließlich:
  - a. Terminierung der Abholung der Systeme des Abonnementangebots und Rücktransport an den Lieferanten
  - b. Weitere Informationen, Details und Bedingungen siehe Abschnitt 1.4 dieses Anhangs A weiter unten

## 1.2 Rackintegration.

### A. Übersicht über die Rackintegration

Ziel ist die Planung, Koordinierung, physische Installation, Verkabelung und Kennzeichnung (Ethernet- und Netzkabel pro Einheit) sowie Einschalttests und Konfiguration des Abonnementangebots im Serverschrank des Rechenzentrums. Nach Abschluss dieser Vorgänge stellt der Lieferant ein Dokument bereit, das den Namen des Racks, den Servertyp, Service-Tag und U-Standort des Abonnementangebots („Rackkonfigurationsdokument“) enthält. Der Lieferant wird dann das vollständig bestückte Abonnementangebot zum Servicestandort des Kunden liefern und dort bereitstellen. Die Lieferung beinhaltet auch eine Lieferung innerhalb des Servicestandorts.

### B. Stufe 4 – Validierung und Konfiguration

- (1) Durchführung einer Integritätsprüfung der Systeme (gelbe Meldungen oder fehlerhafte Teile)
- (2) Überprüfung/Flash-BIOS, BMC, FCB/FT-Firmware
- (3) Bestandskennzeichnung
- (4) vSAN-Konfiguration
- (5) Testen der Netzwerktopologie (z. B. Testen der Kabelgeschwindigkeit)
- (6) Einschließlich Neukonfiguration des RSR-Images, falls zutreffend
- (7) Elektronische Überprüfung der Höhe gemäß Rackdesign
- (8) Erfassen/Erstellen von Berichten zu MAC-Adressen

### C. Integration der Systeme im Rack

- (1) Auspacken aller Systeme und deren Überprüfung vor der Installation
- (2) Durchführung eines ersten Einschalt- und Bootvorgangs aller Systeme, um sicherzustellen, dass keine gelben Meldungen oder anderen Fehleranzeigen vorhanden sind
- (3) Überprüfung und Fortsetzung aller Integrationsaufgaben und -konfigurationen gemäß dem Rackkonfigurationsdokument
  - a) Einbau von Gehäuse und Switches:
    - i) Einbau der Rackausrüstung (z. B. Schienen, Halterungen und Fächer) im Rack

- ii) Einbau der Server im Rack
  - iii) Erneute Installation der im Zuge der vorangehenden Schritte aus dem Produkt entfernten Komponenten
  - b) Einbau der bereitgestellten PDU(s) im Rack, zur ordnungsgemäßen Konfiguration der Stromversorgung des Servers
  - c) Installation und Verlegung der Netzkabel für den Server
  - d) Installation und Verlegung der Netzkabel für die Server
  - e) Kennzeichnung aller Netzwerk- und Netzkabel (pro Gerät)  
Kennzeichnung des Racks und aller sonstigen Einheiten (nach Bedarf)
  - f) Ordnen, Gruppieren und Bündeln von Kabeln in einer übersichtlichen Weise, um einen einfachen Zugang zu den Servern und Switches zu ermöglichen
  - g) Konfiguration der BMC- und BIOS-Einstellungen
  - h) Durchführung einer vollständigen Server-/Rackvalidierung
  - i) Danach aktualisiert der Lieferant das Rackkonfigurationsdokument mit folgenden Informationen:
    - i) Rackname/-kennzeichnung
    - ii) Servertyp/-kennzeichnung
    - iii) Service-Tag-Nummern
    - iv) MAC-Adressen
    - v) Position der Rackeinheiten
- D. Versand des integrierten Racks:
- (1) Vollständige Überprüfung des Racks Verpackung des Racks in die Winkelstücke und Verpackung Versandlösung zur endgültigen Lieferung inklusive stoßfester Palette (Palette mit extra dichter Schaumpolsterung)
  - (2) Laden des Racks auf einen LKW mit speziellem Federungssystem und Hubwagen, Sicherung des Racks mit Lastsicherungen und Versand an den Servicestandort des Kunden
- E. Lieferung des integrierten Racks
- (1) Nach Eintreffen am Servicestandort des Kunden lädt der Lieferant das verpackte Rack aus dem LKW, packt es aus, entfernt es von der stoßfesten Palette und bringt es zum endgültigen Standort im Rechenzentrum.
    - a) Diese Leistung beinhaltet keine strukturelle Änderung am Rack des Rechenzentrums, keine Positionierung in erhöhten Positionen oder Fußböden im Rechenzentrum und auch kein dauerhaftes Anbringen (Verschrauben) des Racks an vorhandenen Strukturen.

- b) Diese Leistung beinhaltet nicht das Ab stapeln, Verschieben und/oder Entfernen vorhandener Systeme oder Hindernisse, um Einschränkungen des Lieferbereichs zu überwinden.
  - c) Nach der Auslieferung verlässt der Logistikanbieter den Servicestandort. Jede weitere Prüfung oder Bewertung des Abonnementangebots durch den Kunden wird direkt mit dem Lieferanten koordiniert.
- (2) Der Lieferant entsorgt das gesamte Verpackungsmaterial. Hierzu gehört auch das Entfernen der Palette und des Sicherungsmaterials, nachdem der Logistikanbieter den Servicestandort des Kunden verlassen hat.
- F. Abschluss der Rackintegration
- (1) Der Kunde bestätigt den Empfang durch Unterzeichnen des Frachtbriefs bzw. der Ladungsverzeichnisse des Logistikanbieters des Lieferanten.
- G. Sonstige Bestimmungen
- (1) Der Lieferant kann den Service der Rackintegration auch ganz oder teilweise am Standort des Lieferanten oder einem anderen Standort durchführen.
- (2) Der Lieferant behält sich das Recht vor, den Standort, an dem der Service bereitgestellt wird, sowie die Partei, die den Service bereitstellt, jederzeit zu ändern. Es bleibt jedoch weiterhin die Verantwortung des Lieferanten gegenüber dem Kunden, den Service bereitzustellen.

### 1.3 Zusätzliche Informationen zu ProDeploy Plus.

- A. Der Lieferant führt folgende Aktionen aus:
- (1) Überprüfen, ob die Top-of-Rack-Switchkonfiguration des Abonnementangebots die Anforderungen für die VCF on VxRail-Implementierung erfüllt
  - (2) Initialisieren des Clusters und Zuweisen aller IP-Adressen
  - (3) Installieren eines unterstützten ESXi-Hypervisors, falls erforderlich
  - (4) Bestätigen, dass die aktuell unterstützte Version der Komponententreiber und der Firmware vorliegt; Update nach Bedarf
  - (5) Erstellen des vSAN-Datenspeichers
  - (6) Installieren von vCenter und Hinzufügen von Clusterkapazität in vCenter
  - (7) Hinzufügen von Kapazität zu einem vorhandenen VxRail-Cluster
  - (8) Einrichten von VxRail Secure Remote Services (SRS) und Überprüfen, ob die SRS-Bereitstellung und -Aktivierung erfolgreich ist
  - (9) Installieren von Komponenten per Automatisierung:

- a. SDDC Manager
  - b. VI-Workload-Domänen (je nach Relevanz)
  - c. vCenter und Platform Services Controller
  - d. NSX (NSX-V und/oder NSX-T)
  - e. vRealize Log Insight (nur VCF 3.x)
  - f. vRealize Suite Lifecycle Manager (nur mit Application Virtual Network (AVN))
- (10) NSX-Konfiguration:
- a. NSX-Rechenzentrum für die Managementdomäne:
    - Ein Edge-Cluster mit einem (1) Tier-0- und einem (1) Tier-1-Gateway
  - b. NSX-Rechenzentrum für die Compute-Domäne (VCF 4.x nur mit AVN):
    - Eine einfache Konfiguration eines Edge-Clusters auf zwei (2) oder vier (4) Edge-VMs
    - Ein (1) Tier-0- und ein (1) Tier-1-Gateway
    - Ein (1) Segment für die Netzwerkverbindung von einer Test-Gast-VM zum Kundennetzwerk
- (11) Installieren der separat erworbenen Lizenzschlüssel des Kunden für die VMware-Lizenzen für das VxRail-Cluster und die VCF-Komponenten (falls zutreffend)
- (12) Registrieren des Kunden, damit dieser Produktwarnmeldungen erhält (falls zutreffend)

B. Für Netzwerkkomponenten:

- (1) Auspacken und Prüfen der Systeme
- (2) Rackeinbau, Montage und/oder Positionierung des Abonnementangebots und seiner Komponenten
- (3) Installieren und Verlegen der Netzkabel
- (4) Installieren und Verlegen der Datenkabel
- (5) Einschalten der Systeme
- (6) Überprüfen auf Fehleranzeigen und offensichtliche Probleme
- (7) Update der Soft- oder Firmware der Systeme
- (8) Konfigurieren des Out-of-band-Managementanschlusses
- (9) Überprüfen der Switchfunktionalität

C. Von der Bereitstellung des Abonnementangebots ist Folgendes ausgeschlossen:

- (1) Jegliche Konfiguration an nicht vom Lieferanten stammenden Switchen
- (2) Installation, Konfiguration, Migration oder Testen von VMs, Hosts oder anderen Workloads

- (3) Jegliche Konfiguration von Clientcomputern
- (4) Konfiguration von Client- oder VM-Netzwerken
- (5) Austausch benutzerdefinierter Zertifikate
- (6) NSX-Tuning
- (7) vRealize-Automatisierung
- (8) VMware Horizon
- (9) vSAN-Deduplizierung und -Komprimierung
- (10) vSAN-Data-at-Rest-Verschlüsselung
- (11) Region B (Disaster-Recovery-Standort)
- (12) Verteilter Cluster
- (13) Zusätzliche Add-on-Optionen oder Services wie Disaster Recovery (DR) mit RP4VM- oder vSphere-Replikation usw.
- (14) Bewertung der Netzwerktopologie oder -performance
- (15) VMware Workspace ONE Access

#### 1.4 Rückgabe der Systeme.

##### A. Definitionen und Terminologie

- (1) Die in diesem Anhang A verwendeten Begriffe sind wie folgt definiert:
  - a. „Logistikanbieter des Lieferanten“ bezeichnet den vom Lieferanten beauftragten Spediteur.
  - b. „Seriennummer“ bezeichnet die vom Hersteller einer Einheit der Systeme des Abonnementangebots zugewiesene eindeutige Kennung.
  - c. „Systeme des Abonnementangebots“ bezeichnet die vom Lieferanten für das Abonnementangebot bereitgestellten Systeme.
  - d. „Lieferpapiere“ bezeichnet den Frachtbrief, den Lieferschein oder die Stückzählliste des Logistikanbieters des Lieferanten.
  - e. „Standort“ bezeichnet den Servicestandort oder einen anderen Standort, wie vom Kunden und Lieferanten für die Wiederverwertung gebrauchter Geräte des Abonnementangebots vereinbart.

##### B. Zeitplanung

- (1) Planung der Abholung. Der Lieferant beauftragt einen Logistikanbieter mit der Abholung und Rücklieferung der Systeme des Abonnementangebots. Der Logistikanbieter des Lieferanten kontaktiert den Kunden, um die Anzahl der Einheiten der Systeme des Abonnementangebots und den Zeitplan für die Abholung am Standort zu bestätigen. Die Abholung erfolgt zu einem einvernehmlichen Zeitpunkt während der örtlichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr (Ortszeit).

Dies ist in der Regel drei Werktage nach dem Datum des Kontakts, aber nicht später als 30 Tage ab Ende der Abonnementlaufzeit oder ggf. der monatlichen Verlängerungszeiträume.

- (2) Änderung/Stornierung. Der Kunde muss dies zwei (2) Geschäftstage vor dem vereinbarten Termin zur Rückgabe der Systeme mitteilen; andernfalls können zusätzliche Gebühren anfallen.

C. Abholung und Rücktransport an den Lieferanten. Pflichten des Logistikanbieters des Lieferanten:

- (1) Nach Ankunft wendet sich der Logistikanbieter an den Standortverantwortlichen des Kunden und begibt sich an den Standort der Abholung.
- (2) Der Logistikanbieter notiert eine eindeutige Seriennummer bzw. Service-Tag-Nummer für jede Einheit der Systeme des Abonnementangebots sowie die Anzahl der Einheiten der Systeme des Abonnementangebots, die vom Standort entfernt werden.
- (3) Der Logistikanbieter verpackt die Systeme des Abonnementangebots in Paletten, Slip Sheets und Schrumpffolie. (Hinweis: Die Systeme des Abonnementangebots werden nicht einzeln verpackt. Siehe dazu die Pflichten des Kunden).
- (4) Der Logistikanbieter händigt dem Kunden vor dem Verlassen des Kundenstandorts einen zu unterzeichnenden Lieferschein aus.

D. Pflichten des Kunden bei Rückgabe der Systeme

- (1) Allgemein. ES OBLIEGT DEM KUNDEN, ALLE DATEN, DIE ER BEHALTEN MÖCHTE, ZU SICHERN, BEVOR DIE SYSTEME DES ABONNEMENTANGEBOTS DEM LIEFERANTEN ZUGÄNGLICH GEMACHT WERDEN. Der Lieferant führt keine Wiederherstellung von Daten oder Software auf den Systemen des Abonnementangebots aus.
- (2) Abholung. Vor der Abholung der Systeme des Abonnementangebots muss der Kunde:
  - a. den Lieferanten oder dessen Services Delivery Manager zwecks angemessener Genehmigung/Rückführungsautorisierung kontaktiert haben,
  - b. zum Zeitpunkt der Terminierung der Abholung etwaige Probleme bezüglich Zugang zum Standort, Sicherheitseinschränkungen, Gewerkschaftsanfragen, erforderlicher Versicherungsnachweise, Dock-/Hafenbeschränkungen oder zeitlicher Einschränkungen nennen,

- c. alle vertraulichen, proprietären, sensiblen oder anderen nicht öffentlichen Daten sowie Drittanbietersoftware, die nicht in Abschnitt 1.1A der Serviceangebotsbeschreibung aufgeführt sind, von allen Systemen des Abonnementangebots entfernen,
- d. seismische Verriegelungen, sofern installiert, aus dem Rack entfernen,
- e. die Systeme des Abonnementangebots vom Netzwerk trennen und die zu entfernenden Systeme des Abonnementangebots abschalten,
- f. alle losen Datenträger von den Systemen des Abonnementangebots entfernen und aufbewahren,
- g. sicherstellen, dass die Systeme des Abonnementangebots nur Computerhardware und keine anderen Produkte wie Appliances, Bürogeräte, biologisches Gefahrgut, Materialien, Verpackungen oder Kartons enthalten,
- h. die Vollständigkeit und ordnungsgemäße Montage der Systeme des Abonnementangebots überprüfen, da der Wert der Systeme des Abonnementangebots, das demontiert wurde (z. B. dem System fehlende Festplatten, Arbeitsspeicher oder Akkus), vermindert oder zunichte gemacht worden sein kann,
- i. die Systeme des Abonnementangebots außer Betrieb nehmen und klar von anderen Geräten trennen, die nicht abgeholt werden sollen, und
- j. einen Verantwortlichen des Standorts bestimmen, der den Logistikanbieter des Lieferanten zu den Systemen des Abonnementangebots führt, um sicherzustellen, dass der Logistikanbieter die richtigen Geräte mitnimmt.

(3) Pflichten zur Löschung und Sicherung von Kundendaten

- a. Der Kunde erklärt und garantiert, dass er alle vertraulichen, proprietären, sensiblen oder anderen nicht öffentlichen Daten aus den Systemen des Abonnementangebots vor der Wiederinbesitznahme durch den Lieferanten, wie in Abschnitt 5 dieser Serviceangebotsbeschreibung dargelegt, entfernt hat.
- b. Der Lieferant übernimmt keinerlei Haftung für die Wiederherstellung von Daten oder Software auf Systemen des Abonnementangebots. Der Kunde muss seine Daten sichern, bevor der Lieferant eine Korrekturmaßnahme, ein Upgrade oder sonstige Arbeiten am Abonnementangebot durchführt. Wenn ein geltendes Gesetz den Ausschluss der Haftung für verloren gegangene Daten untersagt, haftet der Lieferant nur für die Kosten der üblichen Bemühungen zur

Wiederherstellung verlorener Daten vom letzten verfügbaren Backup des Kunden.

- c. Kommt der Kunde einer Verpflichtung oder Garantie aus diesem Anhang nicht nach, so ist der Lieferant nicht verpflichtet, für Schäden aufzukommen, die durch den Vertragsbruch des Kunden entstehen. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die dem Lieferanten oder seinen Anbietern entstehen.