



Servicebeschreibung

Vulnerability Management Service

Einführung

Dell Technologies Services erbringt den Vulnerability Management Service („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des oder der Service(s) und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags oder Ihrer Serviceverträge erhalten Sie vom technischen Support oder von Ihrem/r VertriebsmitarbeiterIn.

Umfang des Service

Der Service umfasst die Bereitstellung von Vulnerability Management für den Kunden. Der Service wird remote bereitgestellt. Die Kernkomponenten des Service sind in Tabelle 1 unten beschrieben:

Tabelle 1:

Erworbener Service	Kernkomponenten des Service
Vulnerability Management	<ul style="list-style-type: none"> • Onboarding • Sicherheitslückenscans • Monatliche Berichterstellung und Priorisierung • Vierteljährliche Berichte und Überprüfungen • Jahresabonnement (mit monatlicher Fakturierungsoption)

Betriebszeiten Der Customer Service durch das virtuelle Vulnerability Management-Team von Dell Technologies Services steht Kunden während der normalen Geschäftszeiten von Dell Technologies Services an den entsprechenden Standorten zur Verfügung.

In Tabelle 2 unten sind die Elemente der Kernkomponenten des Service aufgeführt.

Tabelle 2:

Kernkomponente	Elemente
Onboarding	<ul style="list-style-type: none"> • Meeting zur Initiierung des Service (Kick-off-Meeting) • Vom Kunden ausgefüllte Checkliste vor dem Engagement • Überprüfung der IT-Umgebung des Kunden • Aktivierung der Vulnerability Management-Anwendung • Unterstützung beim Sensor-Roll-out
Sicherheitslückenscans	<ul style="list-style-type: none"> • Monatliche Sicherheitslückenscans • Von Dell Technologies Services initiierte Ad-hoc-Scans
Berichterstellung und Priorisierung	<ul style="list-style-type: none"> • Monatliche Berichterstellung und Priorisierung • Vierteljährliche Berichte und Überprüfungen
Optionale Abonnementfakturierung	<ul style="list-style-type: none"> • Monatlicher Fakturierungszyklus (als Alternative zur standardmäßigen Komplettzahlung zum Kaufzeitpunkt)

Detaillierte Beschreibung

Onboarding:

Meeting zur Initiierung des Service

Ein/e Dell Technologies Services-ProjektmanagerIn beruft ein Meeting ein, um die Erwartungen und Anforderungen mit dem Kunden zu überprüfen, damit die Servicebereitstellung geplant werden kann. Ziel des Meetings zur Initiierung des Service:

- Überprüfung und Besprechung der IT-Umgebung des Kunden, der Sicherheitskontrollen und anderer relevanter Kontextinformationen
- Bereitstellung von Anleitungen zu den aktuellen Funktionen für Sicherheitslückenscans in der Vulnerability Management-Anwendung und dazu, wie diese auf den Kunden angewendet werden können
- Bereitstellung von Anleitungen zu Vulnerability Management-Integrationen in Drittanbietersoftware

Wenn der Kunde weitere Anforderungen hat, die über den Umfang dieser Servicebeschreibung hinausgehen, wird die Unterstützung für diese Anforderungen als zusätzlicher Service gegen Aufpreis angeboten.

Vom Kunden ausgefüllte Checkliste vor dem Engagement

Vor der Überprüfung der IT-Umgebung muss der Kunde die Checkliste vor dem Engagement ausfüllen. Die Checkliste vor dem Engagement wird vom/von der Dell Technologies Services-ProjektmanagerIn versendet und enthält eine detaillierte Prüfliste sowie technische Daten zur IT-Umgebung.

Überprüfung der IT-Umgebung

Die Überprüfung der IT-Umgebung wird von Dell Technologies Services durchgeführt, um Daten über die vorhandene IT-Umgebung des Kunden zu erfassen, in der die Software implementiert wird.

Aktivierung der Vulnerability Management-Anwendung

- Für die Initiierung des Service wird ein vom Kunden festgelegter Mandant der Vulnerability Management-Anwendung eingerichtet.
- Dell Technologies Services führt den Kunden durch die Erstellung anfänglicher Administratorkonten für die Vulnerability Management-Anwendung und zeigt dem Kunden, wie zusätzliche NutzerInnen für die anfängliche Anwendungsregistrierung erstellt werden, damit sie auf die Vulnerability Management-Anwendung zugreifen können.
- Der Kunde erhält Anleitungen zur richtigen Einrichtung, Sensorinstallation, Zusammenstellung, Bereitstellung und Konfiguration zur Erfüllung der Kundenanforderungen.

Unterstützung beim Sensor-Roll-out Dell Technologies Services berät den Kunden während der Bereitstellung von Endpunktsensoren und virtuellen Maschinen sowie beim Troubleshooting während des Installationsprozesses. Außerdem wird angemessene Unterstützung bei der Beschaffung eines geeigneten Bereitstellungspakets und der Korrektur von Problemen mit Bereitstellungsfehlern in der Konsole oder den Protokollen der Vulnerability Management-Anwendung bereitgestellt.

Sicherheitslückenscans

Scans

Dell Technologies Services scannt die Kundenumgebung monatlich. Nach der Überprüfung und Priorisierung der Scanergebnisse wird eine Priorisierungsliste erstellt. Dell Technologies Services kontaktiert den Kunden per E-Mail oder über unterstützte Integrationen, um ihn über die Verfügbarkeit eines neuen Berichts zu benachrichtigen, damit der Kunde diesen überprüfen und entsprechende Maßnahmen ergreifen kann.

Die IT-Umgebung des Kunden wird mithilfe von Sensoren gescannt und die Vulnerability Management-Anwendung sucht nach Sicherheitslücken in den Betriebssystemen des Kunden sowie in Serversoftware, Netzwerkgeräten und Drittanbietersoftware.

Von Dell initiierte Ad-hoc-Scans Es wird vorkommen, dass eine kürzlich aufgedeckte Sicherheitslücke (einschließlich Zero-Day-Sicherheitslücken) einen Scan außerhalb des normalen Rhythmus für Sicherheitslückenscans („Ad-hoc-Scans“) erfordert. Diese Ad-hoc-Scans werden basierend auf der Bewertung der Kundenumgebung durch Dell Technologies Services durchgeführt und von Dell Technologies Services initiiert. Vor der Initiierung solcher Ad-hoc-Scans wird eine Genehmigung des Kunden angefordert.

Berichterstellung und Priorisierung

Monatliche Berichterstellung und Priorisierung

Dell Technologies Services stellt monatlich (und, falls erforderlich, ad hoc) einen Bericht und eine Priorisierung der Sicherheitslücken bereit, die basierend auf den Scanergebnissen vom Kunden gepatcht werden müssen. Kunden haben Zugriff auf die Vulnerability Management-Instanz, um diese Priorisierung anzuzeigen.

Vierteljährliche Berichte und Überprüfungen

Dell Technologies Services bietet dem Kunden transparente Einblicke in ihren Vulnerability Management-Status und die entsprechende Priorisierung. Dell Technologies Services und der Kunde überprüfen Sicherheitslückentrends und auffallende Aktivitäten, die in der IT-Umgebung des Kunden von der Vulnerability Management-Anwendung beobachtet wurden, und besprechen Empfehlungen zur Priorisierung von Sicherheitslücken.

Abonnementfakturierung

Der Service ermöglicht eine optionale monatliche Abonnementfakturierung, die auf dem Originalbestellformular des Kunden mit dem Vermerk „Abonnement“ angegeben wird, wenn sich der Kunde dafür entschieden hat. Wenn sich der Kunde nicht für eine monatliche Abonnementfakturierung entscheidet, gelten die standardmäßigen Fakturierungs- und Rechnungsbedingungen. Die folgenden Bedingungen gelten für die Abonnementfakturierung:

- Im Originalbestellformular sind die Vertragslaufzeit des Service und die Anzahl der lizenzierten Endpunkte aufgeführt. Die anfängliche Servicedauer beträgt mindestens zwölf (12) Monate. Die Servicelaufzeit verlängert sich danach automatisch um aufeinanderfolgende identische Laufzeiten.
- Kunden können die Anzahl verwalteter Endpunkte erhöhen, indem sie eine Bestellung für zusätzliche Endpunkte einreichen. Diese zusätzlichen Endpunkte werden mit den vorhandenen gemanagten Endpunkten des Kunden kombiniert, woraus sich die neue „Gesamtzahl der Endpunkte“ ergibt.
- Dem Kunden wird die Gesamtzahl der gemanagten Endpunkte monatlich am Ende des Kalendermonats in Rechnung gestellt.
- Der Kunde darf zu keinem Zeitpunkt die Anzahl der gemanagten Endpunkte unter die Gesamtzahl der Endpunkte reduzieren, noch kann die Gesamtzahl der Endpunkte zu Abrechnungszwecken verringert werden.
- Dem Kunden wird ein Bericht über die Kundenendpunkte, die den Service verwenden, zur Verfügung gestellt.
- Der Kunde ist verpflichtet, Dell Technologies Services sechzig (60) Tage vor Ablauf der automatisch verlängerten Servicelaufzeit des Kunden schriftlich über die Kündigung zu informieren.
- Die Fakturierung beginnt ab dem Zeitpunkt der Bestellung und nicht ab Beginn des Service.

Vorzeitige Kündigung (nur für Lateinamerika und Karibik)

In Gerichtsbarkeiten, in denen eine vorzeitige ordentliche Kündigung von Services gemäß lokalem Recht zulässig ist, berechtigt eine vorzeitige Kündigung des Service durch den Kunden diesen nicht zu einer Rückerstattung von bereits für den Service geleisteten Zahlungen, ungeachtet dessen, ob diese Zahlungen in monatlichen Raten oder vollständig zum Zeitpunkt des Kaufs geleistet wurden. Darüber hinaus ist der Kunde für sämtliche bis Ende der ursprünglich vereinbarten Servicelaufzeit ausstehenden monatlichen Zahlungen verantwortlich. Die in diesem Abschnitt beschriebenen Zahlungsverpflichtungen des Kunden gelten unter Berücksichtigung der von Dell Technologies Services getätigten Investitionen zum Bereitstellen des Service.

Datenaufbewahrung und Nutzungsbeschränkungen

Die von der Vulnerability Management-Anwendung erfassten Daten werden maximal fünfzehn (15) Monate lang aufbewahrt. Danach werden diese Daten gelöscht. Alle vom Kunden erfassten Daten werden dreißig (30) Tage nach Ende des Service dauerhaft entfernt.

Daten-Storage-Standorte

Der Service basiert auf einer Vulnerability Management-Anwendung und nutzt Rechenzentren und Cloud Anbieterservices, um die Vulnerability Management-Anwendung für Kunden bereitzustellen. Dell Technologies Services wählt den Daten-Storage-Standort des Kunden basierend auf den Angaben des Kunden während des Onboardings aus. Daten-Storage-Zentren befinden sich in den folgenden Ländern:

- USA
- Kanada
- Brasilien
- Großbritannien
- Deutschland
- Australien
- Indien
- Japan
- Singapur

Kunden dürfen nur einen Daten-Storage-Standort für ihre Vulnerability Management-Anwendung nutzen. Die Daten-Storage-Standorte bleiben außerdem für die Dauer der Laufzeit des Service und jeglicher Verlängerungen gleich.

Ausschlüsse

Der Service soll Kunden bei der Identifizierung und Reduzierung von Risiken unterstützen, es ist jedoch unmöglich, das Risiko vollständig zu beseitigen. Dell Technologies versichert nicht, dass es in der IT Umgebung des Kunden nicht zu Angriffen, Kompromittierungen oder anderen nicht autorisierten Aktivitäten kommt.

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Folgendes nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt wird:

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Die Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird
- Troubleshooting, Reparatur eines vorhandenen Systems oder Behebung eines Serverproblems, sofern nicht in dieser Servicebeschreibung enthalten
- Tests zur Integration zwischen einem Dell Technologies Services-Angebot und anderen Drittanbieterprodukten, darunter Verschlüsselungs- und Sicherheitsprodukte von Drittanbietern
- Korrektur oder Abhilfe in Bezug auf die bei der Analyse der IT-Umgebung des Kunden identifizierten Leistungsprobleme, sofern nicht anderweitig in dieser Servicebeschreibung beschrieben
- Keine Verantwortung seitens Dell Technologies Services (einschließlich finanzieller Verantwortung) für Personal, Hardware, Software, Geräte oder Bestände des Kunden und/oder von Drittanbietern, die derzeit in der Betriebsumgebung des Kunden eingesetzt werden, sofern nicht anderweitig in dieser Servicebeschreibung festgelegt
- Patching von Sicherheitslücken, die in der IT-Umgebung des Kunden erkannt wurden
- Lösung von Kompatibilitäts- oder anderen Problemen, die nicht durch den Hersteller behoben werden können, oder eine Konfiguration von Hardware, Software, Geräten oder Beständen mit Einstellungen, die vom Hersteller nicht unterstützt werden
- Erwerb von Lizenzen für Software oder Software as a Service
- Migration von Kundendaten zu einem neuen Daten-Storage-Standort

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, mit Dell Technologies Services bei der Erbringung der Services zusammenzuarbeiten, und stimmt den folgenden Pflichten zu:

- Der Kunde ermöglicht den TechnikerInnen von Dell Technologies Services während der Servicelaufzeit Zugriff auf alle erforderlichen Umgebungen.
- Der Kunde stellt Dell Technologies Services den erforderlichen Support für den Scan mit Zugangsdaten bereit. Der Kunde managt die für den authentifizierten Scan erforderlichen Anmeldedaten und unterstützt Dell Technologies Services nach Bedarf bei scanbezogenen Lösungsaktivitäten.
- Der Kunde befolgt die empfohlenen Best Practices für das Management der Zugangsdaten.
- Der Kunde ist bei allen Planungs- und Überprüfungssitzungen anwesend und verfügbar oder benennt eine Vertretung.
- Der Kunde wirkt in angemessener Weise an der Bereitstellung des Service mit. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell Technologies Services-TechnikerInnen ohne angemessene Mitwirkung des Kunden, einschließlich Zielsetzung, möglicherweise nicht in der Lage sind, die Kundenanforderungen zu erfüllen oder den Service zu erbringen.
- Der Kunde arbeitet mit den AnalystInnen von Dell Technologies Services zusammen und befolgt deren Anweisungen.
- Der Kunde vervollständigt und überprüft die Checklisten und Testpläne vor dem Engagement und stimmt diesen zu.
- Der Kunde stellt sicher, dass die IT-Umgebung des Kunden über einen unterstützten Endpunktsensor verfügt, der auf einem für den Service lizenzierten Host installiert ist.
- Der Kunde ermöglicht einen „stabilen Status“ für den Service, wie in Tabelle 5 unten definiert.
- Der Kunde bezieht jeglichen Support für Drittanbietersensoren vom Drittanbieter oder anderen autorisierten Quellen. Dell Technologies Services bietet keinen Support für Endpunktsensoren von Drittanbietern.
- Der Kunde stellt sicher, dass eine ausreichende Netzwerkverbindung und -bandbreite sowie ein ausreichender Zugriff für die Erbringung der Services verfügbar sind.
- Der Kunde stellt Dell Technologies Services den erforderlichen Zugriff für Integrationen bereit, die für die Vulnerability Management-Anwendung erforderlich sind.
- Der Kunde managt Zugangsdaten und Berechtigungen für Integrationen in die Vulnerability Management-Anwendung.
- Der Kunde stellt sicher, dass die Liste der autorisierten Kundenkontakte aktuell bleibt, einschließlich der Berechtigungen und zugehörigen Informationen.
- Der Kunde stellt zeitnah Informationen und Unterstützung (z. B. Dateien, Protokolle, IT Umgebungskontext) für zusätzliche Analysen bereit.
- Der Kunde identifiziert und authentifiziert alle NutzerInnen, die der Kunde zur Nutzung des Service autorisiert.
- Der Kunde bietet Schutz vor unbefugtem Zugriff durch NutzerInnen und wahrt die Vertraulichkeit von Nutzernamen, Kennwörtern und Kontoinformationen.
- Der Kunde überwacht und übernimmt die Verantwortung für die Aktivitäten autorisierter NutzerInnen und benachrichtigt Dell Technologies Services sofort über jede unbefugte Nutzung des Service.
- Der Kunde verwendet eine Zwei-Faktor-Authentifizierung, sofern verfügbar, für den Zugriff auf den Service.
- Der Kunde akzeptiert alle Updates und Upgrades für die Sensoren, die für die ordnungsgemäße Funktion und Sicherheit des Service erforderlich sind.
- Der Kunde holt alle erforderlichen Zustimmungen von Drittanbietern im Auftrag von Dell Technologies Services für die Erbringung des Service ein.
- Der Kunde stellt sachlich korrekte und relevante technische Anforderungen und Architekturinformationen des Standorts bereit.

Glossar

Tabelle 5:

Begriff	Beschreibung
Sicherheitslückenscan	Scannen der IT-Umgebung und der Computersysteme des Kunden auf Sicherheitslücken, mit oder ohne Verwendung eines Agent; alle Scans werden von Dell Technologies Services initiiert
Sensor	Eine Anwendung, die auf einem Endpunkt oder in einem Netzwerk installiert ist und verwendet wird, um Informationen zu Aktivitäten und Betriebssystemdetails des Endpunkts zu sammeln und zur Analyse und Erkennung von Bedrohungen an die Vulnerability Management-Anwendung zu senden
Integration	API-Aufrufe (Application Programming Interface) oder andere Software für die Durchführung der vereinbarten Services für die angeschlossene Technologie
Sicherheitslücke	Sicherheitslücken sind Fehler in der IT-Umgebung und den Computersystemen eines Kunden, die von der Vulnerability Management-Anwendung erkannt wurden und ein Patching erfordern
Patching	Patching ist ein Prozess zur Behebung einer Sicherheitslücke oder eines Fehlers, die bzw. der nach der Veröffentlichung einer Anwendung oder Software identifiziert wurde.
Vulnerability Management	Die Suche nach Sicherheitslücken in der IT-Umgebung und den Computersystemen des Kunden sowie die Priorisierung der Sicherheitslücken für den Patching-Prozess
Bestätigung des stabilen Status oder der Servicebereitschaft	Kundenanforderungen für den Übergang zu einem stabilen Status und zur Servicebereitschaft: <ul style="list-style-type: none"> • 40 % der erworbenen Lizenzen pro konfigurierter Netzwerkzone sind in der Vulnerability Management-Anwendung in Form von erkannten Endpunkten sichtbar. • Mindestens ein Endpunkt pro vom Kunden definierter Netzwerkzone ist erreichbar. • Die Zugangsdaten für authentifizierte Scans sind validiert. • Ein vollständiger Netzwerkscan wird ohne Beeinträchtigung des Kundenbetriebs erfolgreich abgeschlossen.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell Technologies Services für den Zweck der Bereitstellung dieses Service über die Berechtigung für den (Remote- oder persönlichen) Zugriff auf die im Kundenbesitz befindliche oder lizenzierte Software, Hardware und Systeme, die darauf gespeicherten Daten und alle zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten sowie zu deren Verwendung verfügt. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, sie auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell Technologies Services mit der Erbringung dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Der Kunde sichert zu, falls gesetzlich erlaubt, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell Technologies Services MitarbeiterInnen, mit denen der Kunde im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben. Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige, ähnlich breit angelegte Formen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der Kunde berechtigt, ehemalige Dell Technologies Services MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell Technologies Services entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen zu werben.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell Technologies Services ohne eine direkte und angemessene Kooperation des Kunden nicht in der Lage ist, den Service zu erbringen, dass der Service grundlegend verändert werden kann oder dass die Serviceerbringung mehr Zeit in Anspruch nehmen kann. Demzufolge ermöglicht der Kunde eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell Technologies Services den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell Technologies Services jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies Services) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsplatzes, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines lokalen Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies Services), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup. 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 Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell Technologies Services ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Sofern nicht anderweitig durch lokale Gesetze geregelt, ÜBERNIMMT DELL TECHNOLOGIES SERVICES KEINE HAFTUNG FÜR:

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL TECHNOLOGIES SERVICES ODER EINEN DRITTANBIETER

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell Technologies Services unter Umständen auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell Technologies Services hergestellt oder verkauft wurde. Die Gültigkeit der Services einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell Technologies Services oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell Technologies Services keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell Technologies Services übernimmt keine Verantwortung für Services Dritter oder für die Auswirkungen, die die Services auf die Services Dritter haben können.

Ausgeschlossene Daten. „Ausgeschlossene Daten“ bedeutet: (i) Daten, die klassifiziert und/oder in der US-Munitionsliste (United States Munitions List, USML) aufgeführt sind (einschließlich Software- und technischer Daten) oder beides, (ii) Artikel, Services und zugehörige technische Daten, die als Verteidigungsgüter und -dienstleistungen klassifiziert sind, (iii) veröffentlichte Daten, die unter die ITAR (International Traffic in Arms Regulations) fallen, und (iv) personenbezogene Daten, die aufgrund interner Richtlinien oder Praktiken, branchenspezifischer Standards oder gesetzlich festgelegter Sicherheitsanforderungen des Kunden strengeren Sicherheitsanforderungen unterliegen. Der Kunde erkennt an, dass der Service nicht für die Verarbeitung, Speicherung oder Verwendung von ausgeschlossenen Daten vorgesehen ist. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, Daten zu überprüfen, die Dell Technologies Services überlassen werden oder auf die von Dell zugegriffen wird, um sicherzustellen, dass sie keine ausgeschlossenen Daten enthalten.

Servicezeiten. In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird dieser Service, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell Technologies Services von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht.

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 07:00 bis 16:00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Brasilien, Ecuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 09:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Hongkong	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:30 Uhr

Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). 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, 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 Verkaufsbedingungen online auf der landesspezifischen Website unter Dell.com oder Dell.com/servicesdescriptions/global *	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer 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 Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu 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 Verkäufers 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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
Asien/Pazifik/Japan	Lokale landesspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicesdescriptions/global *	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer 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 Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu 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 Verkäufers 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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
Asien/Pazifik/Hongkong	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal-terms-conditions_dellgmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer 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 Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu 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 Verkäufers 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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika	<p>Lokale landesspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/service-descriptions/global*</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>	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer 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 Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu 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 Verkäufers 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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

* Kunden können einfach über [Dell.com](https://www.dell.com) auf ihre lokale [Dell.com](https://www.dell.com)-Website zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Webseite „Choose a Region/Country“ (Land/Region auswählen) unter [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen) eine Option auswählen.

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, die unter Dell.com/serviceDescriptions/global einsehbar ist.

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.

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.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Dell.com- oder DellEMC.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

Hinweis zu Datenerhebung und -nutzung

In diesem Hinweis („Hinweis“) wird erläutert, wie [Dell Technologies und die Unternehmensgruppe](#) im eigenen Namen oder für einen Drittanbieter oder für die unmittelbaren und mittelbaren Tochtergesellschaften („Dell“) Ihre Daten erfasst, verwendet und weitergibt, wenn Sie Dell Software verwenden. Wir erfassen und verwenden bestimmte Datentypen, die nachfolgend beschrieben sind, um Ihre Erfahrung in Bezug auf Dell Produkte zu personalisieren, um unseren Support zu verbessern und um unsere Produkte, Lösungen und Services zu verbessern („Dell Lösungen“).

Informationen, die wir bereits erfassen. Wir erfassen möglicherweise automatisch Verhaltens- und Nutzungsinformationen zur Verwendung von, zum Zugriff auf oder zur Interaktion mit den Dell Lösungen. Diese Informationen geben nicht unbedingt direkt Aufschluss über Ihre Identität, können aber eine eindeutige Kennung und andere Informationen über das von Ihnen verwendete Gerät enthalten, wie z. B. Ihr Service-Tag, das Hardwaremodell, die Betriebssystemversion, Hardwareeinstellungen und Systemabstürze, installierte Anwendungen, deren Einstellungen und Nutzung und/oder (MAC-)Adresse und andere Daten, die Ihr Gerät oder System eindeutig identifizieren können.

Wir erfassen möglicherweise außerdem Informationen darüber, wie Ihr System oder Gerät mit den Dell Lösungen interagiert hat, z. B. statistische Informationen, Netzwerkverbindungsindikatoren und Routing oder im Falle des Dell Vulnerability Management Service, Informationen im Zusammenhang mit Sicherheitsereignissen. In einigen Fällen können die erfassten Informationen direkt oder indirekt EndnutzerInnen identifizieren und eine Person mit bestimmten Onlineverhaltensweisen verknüpfen, sofern dies für die in diesem Hinweis angegebenen Zwecke erforderlich ist.

[Dell Software kann alle oder einen Teil der oben genannten Informationen in Datenprotokollen konsolidieren, die an Dell übertragen werden, wenn eine Internetverbindung hergestellt wird.]

Die von Dell verwendeten Technologietypen können sich im Laufe der Zeit ändern, da sich die Technologie weiterentwickelt. Weitere Informationen zur Verwendung von Cookies und ähnlichen Tracking-Technologien finden Sie unter [Cookies und ähnliche Technologien](#) im online verfügbaren [Datenschutzhinweis](#) von Dell.

Datenübertragung. Die in diesem Hinweis beschriebenen Daten werden möglicherweise außerhalb Ihres Landes an andere Standorte wie z. B. in den USA, der EU und Japan sowie an Drittanbieter-Hostingstandorte übertragen. Wir werden alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, um die von uns übertragenen Daten zu schützen.

Aufbewahrung Ihrer Daten. Ihre personenbezogenen Daten werden in Übereinstimmung mit den in diesem Hinweis beschriebenen Zwecken und gemäß den Aufbewahrungsrichtlinien von Dell und geltendem Recht aufbewahrt. Die von Dell wie in diesem Hinweis beschrieben erfassten Daten werden gemäß den Aufbewahrungsrichtlinien von Dell und geltendem Recht aufbewahrt.

Personenbezogene Daten und Datenschutz. Die Erfassung, Verwendung und Verarbeitung der von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten durch Dell wird im Datenschutzhinweis von Dell beschrieben. Wenn Sie uns aus irgendeinem Grund in Bezug auf unsere Datenschutzpraktiken kontaktieren möchten, senden Sie eine E-Mail an privacy@dell.com oder lesen Sie unseren vollständigen Datenschutzhinweis unter <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>.

Ergänzende Geschäftsbedingungen

1. Laufzeit des Service. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („**Laufzeit**“). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell Technologies Services schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

2. Wichtige Zusatzinformationen

- A. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden müssen.
- B. Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Services gebunden.
- C. Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs.** Dell Technologies Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell Technologies Services der begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies Services oder den von Dell Technologies Services beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies Services übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung.
- D. Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, Managed und Professional Services oder Schulungsservices) von Dell Technologies Services erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies Services erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- E. Abtretung und Unterverträge.** Dell Technologies Services kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Drittanbietern ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell Technologies Services ausführen.
- F. Kündigung.** Dell Technologies Services ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:
- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
 - Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
 - Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell Technologies Services schickt Dell Technologies Services eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem diese wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versendens der Kündigung durch Dell Technologies Services an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell Technologies Services diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell Technologies Services geleisteten Zahlungen.

G. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von unseren VertriebsmitarbeiterInnen.

© 2023 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.