



Popis služby

Managed Detection and Response

Úvod

Společnost Dell Technologies Services si vám dovoluje nabídnout službu Managed Detection and Response („služba/služby“) v souladu s tímto popisem služby („popis služby“). Nabídka, formulář objednávky či jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky (v platném znění, dále jako „formulář objednávky“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené služby. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete-li požádat o kopii smluv o poskytování služeb, kontaktujte technickou podporu nebo obchodního zástupce společnosti Dell.

Rozsah této služby

Cílem služby je poskytovat zákazníkovi službu Managed Detection and Response. Služba je poskytována vzdáleně. Popis klíčových komponent služby je uveden níže v tabulce 1:

Tabulka 1

Zakoupená služba	Klíčové komponenty služby
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> Služba poskytovaná na vybraných softwarových platformách – podrobnosti viz: technické údaje. Provozní doba: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) Zavedení Detekce Reakce na hrozby Konfigurace zabezpečení související se službou Reporting ve čtvrtletním intervalu Reakce na incidenty
Managed Detection and Response – pouze služba	<ul style="list-style-type: none"> Zahrnuje výše uvedené komponenty, které využívají aktuálně licencovaný účet XDR zákazníka. Pouze předplatné Zákazníci, kteří zakoupí pouze službu MDR, musí splňovat minimální požadavky na softwarové moduly, aby mohli službu získat. Podrobnosti naleznete v technickém listu.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Softwarové moduly mimo povinné moduly uvedené v technickém listu jsou mimo rozsah služby. ○ Zákazníci s jinými softwarovými moduly, než těmi, které jsou uvedeny v technickém listu, mohou požádat o vlastní řešení.
--	---

Provozní doba

Operační centra virtuálního zabezpečení (SOC) společnosti Dell Technologies Services jsou navržena tak, aby zákazníkům sloužila 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7).

V tabulce 2 jsou uvedeny všechny prvky klíčových komponent služby.

Tabulka 2

Klíčová komponenta	Prvky
Zavedení	<ul style="list-style-type: none"> • Úvodní konference ohledně služby (startovní setkání) • Vyplnění úvodního kontrolního seznamu zákazníkem • Kontrola výpočetního prostředí zákazníka • Podpora aplikací XDR • Pokyny ke konfiguraci platformy
Detekce	<ul style="list-style-type: none"> • Přístup k analytikům zabezpečení 24x7 • Detekce a vyšetřování hrozeb • Odhalování hrozeb vyvolané společnostmi Dell
Konfigurace reakce na hrozby a zabezpečení	<ul style="list-style-type: none"> • Reakce na hrozby • Konfigurace zabezpečení související se službou
Čtvrtletní report	<ul style="list-style-type: none"> • Zprávy o vyšetřováních • Analýza trendů v oblasti výstrah • Pokyny k postoji k zabezpečení
Reakce na incidenty	<ul style="list-style-type: none"> • Zahájení odezvy vzdálené reakce na incidenty
Správa projektu	<ul style="list-style-type: none"> • Správa dodávky této zakázky

Podrobný popis

Zavedení:

Úvodní konference ohledně služby

Projektový manažer společnosti Dell Technologies Services svolá konferenci, během které zjistí očekávání a požadavky zákazníka, aby bylo možné službu naplánovat. Cíle úvodní konference ohledně služby:

- Revize a diskuze o odpovědích týkajících se profilu zákazníka, které mu pomohou pochopit prostředí IT, bezpečnostní kontroly a další relevantní kontext

- Poskytnutí pokynů k aktuálním detekčním mechanismům v aplikaci XDR a způsobu, jakým mohou být použity u zákazníka.
- Poskytnutí pokynů k integracím XDR s podporou prodejce se softwarem a hardwarem třetí strany.

V případě, že má zákazník další požadavky přesahující rozsah tohoto popisu služby, bude jako doplňková služba navržena pomoc s těmito požadavky za dodatečný poplatek.

Vyplnění úvodního kontrolního seznamu zákazníkem

Zákazník odpovídá za vyplnění úvodního kontrolního seznamu před kontrolou výpočetního prostředí. Úvodní kontrolní seznam zasílá projektový manažer společnosti Dell Technologies Services. Tento seznam obsahuje podrobný kontrolní seznam a specifikace výpočetního prostředí.

Kontrola výpočetního prostředí

Kontrola výpočetního prostředí je činnost prováděná za účelem shromažďování dat o stávajícím prostředí, do kterého má být software implementován.

Podpora aplikací XDR

- Vytvoření instance aplikace XDR určené zákazníkem, aby bylo možné službu inicializovat
- Odeslání původní registrace aplikace pro přístup k aplikacím XDR zákazníkovi
- Poskytnutí přístupu k požadovaným agentům koncových bodů zákazníkovi – podle potřeby

Pokyny ke konfiguraci platformy

Rady zákazníkovi ohledně nasazení koncových bodů a konfigurace platformy XDR

Nasazení služby zahrnuje následující činnosti:

- Pokyny k získání balíčků nasazení
- Pokyny ke konfiguraci zásad zabezpečení
- Pokyny k nápravě problémů souvisejících s nasazením platformy XDR

Detekce

Přístup k analytikům zabezpečení 24x7

Analytici zabezpečení společnosti Dell Technologies Services jsou zákazníkovi k dispozici 24x7.

Detekce a vyšetřování hrozeb

Kontrola a prošetření hrozeb rozpoznaných v rámci aplikace XDR. Hrozby, které vyžadují další analýzu podle požadavků společnosti Dell Technologies, vedou k zahájení vyšetřování v rámci aplikace XDR. Společnost Dell Technologies kontaktuje zákazníka prostřednictvím portálu XDR, e-mailu nebo podporovaných integrací, pokud jsou shromážděny dostatečné důkazy, které potvrzují hrozbu jako škodlivou, nebo pokud společnost Dell Technologies vyžaduje od zákazníka další vstup, aby mohla pokračovat ve vyšetřování.

Odhalování hrozeb

Společnost Dell Technologies vyhledává hrozby v rámci celého výpočetního prostředí zákazníka – zjišťuje odpovídající ukazatele narušení a taktik získané z aktuálních reakcí na incidenty. Aktivita odhalování hrozeb jsou omezeny na data získaná prostřednictvím platformy XDR a podporované integrace. Společnost Dell Technologies bude kontrolovat shromážděnou telemetrii zákazníka, aby detekovala aktivitu, jako je přítomnost přetrvávajících mechanismů, anomální aktivita uživatelů, taktika aktérů hrozeb, anomální síťová komunikace a neobvyklé využití aplikací. Hrozby zjištěné v rámci procesu odhalování hrozeb budou mít za následek vytvoření vyšetřování a oznámení zákazníkovi prostřednictvím portálu XDR, e-mailu nebo podporovaných integrací.

Reakce na hrozby

Během nasazení zákazník předem schválí vybrané akce odezvy na hrozby, které mohou být v rámci služby provedeny. Společnost Dell Technologies Services bude provádět akce v rámci reakce na hrozby s využitím platformy XDR.

Konfigurace zabezpečení související se službou

Společnost Dell Technologies Services může dle potřeby schválit až 40 hodin vzdálené konfigurace zabezpečení v souvislosti se službou v rámci pomoci zákazníkovi za každé čtvrtletí po dobu trvání služby. Konfigurace zabezpečení je omezena výhradně na vyšetřování nebo výstrahy vyplývající z poskytování služby a může zahrnovat:

- odstraňování problémů s agentem koncového bodu MDR a pokyny týkající se osvědčených postupů,
- pokyny k aktualizacím zásad platformy XDR,
- pokyny pro konfiguraci a integraci aplikací třetích stran do platformy XDR.

V případě potřeby více než 40 hodin asistence v oblasti konfigurace reakce na hrozby a zabezpečení v souvislosti se službou v jednom čtvrtletí doby trvání služby si může zákazník ve spolupráci s obchodním zástupcem společnosti Dell Technologies zakoupit další čas. Případný nevyužitý čas na konci každého čtvrtletí doby trvání služby propadá. Dodatečný zakoupený čas pro budoucí čtvrtletí v rámci doby trvání služby nelze použít před začátkem čtvrtletí, pro které byl zakoupen.

Čtvrtletní report

Společnost Dell Technologies Services podpoří zákazníka pomocí doporučení založených na pozorováních na úrovni platformy, s cílem zlepšit stav zabezpečení zákazníka. Společnost Dell Technologies Services a zákazník budou prostřednictvím platformy XDR přezkoumávat trendy a významnou aktivitu pozorovanou ve výpočetním prostředí zákazníka a předávat si doporučení, jak se hrozbám bránit.

Reakce na incidenty

Po oznámení bezpečnostním analytikem společnosti Dell Technologies Services jsou k dispozici následující součásti vzdálené reakce na incidenty.

Zahájení odezvy vzdálené reakce na incidenty

Společnost Dell Technologies Services poskytne zákazníkovi až 40 hodin vzdálené pomoci při reakci na incidenty za každý rok po dobu trvání služby, s omezením na počet monitorovaných koncových bodů. Pomoc může mimo jiné zahrnovat následující položky:

- Vytvoření jediného kontaktního místa pro službu reakce na incidenty
- Zahájení analýzy místní i cloudové infrastruktury zákazníka, která může obsahovat:
 - data hostitele
 - síťová data
 - škodlivý kód
 - data protokolů
 - inteligentní rozpoznávání kybernetických hrozeb
- předběžná analýza a koordinace pro poradenství a podporu při manipulaci s digitálními médii
- předběžný reporting o stavu a sledování akčních položek
- předběžný přehled požadovaných nápravných opatření a dalších kroků

V případě potřeby více než 40 hodin asistence v oblasti konfigurace reakce na hrozby v jakémkoli roce doby trvání služby si může zákazník ve spolupráci s obchodním zástupcem společnosti Dell Technologies zakoupit další čas. Případný nevyužitý čas na konci každého roku doby trvání služby propadá. Čas pro budoucí rok v rámci doby trvání služby nelze použít před začátkem roku, pro který byl zakoupen.

Správa projektu

Společnost Dell Technologies Services přiřadí projektového manažera (PM) jako jednu hlavní kontaktní osobu (SPOC), která bude řídit realizaci závazku.

- Jediný kontaktní bod a odpovědnost za úspěšné poskytování služeb
- Zaměření na čas, náklady a rozsah služeb
- Koordinace a usnadnění úvodní schůzky, stav, kontrol výstupů a závěrečné schůzky
- Vytvoření a správa harmonogramu služeb, komunikace a reporting stavu
- Snazší řízení změn podle potřeby
- Potvrzení, že poskytované služby jsou v souladu s popisem služby.
- Získání dodávky a potvrzení dokončení služeb od zákazníka
- Správa vztahů se zákazníkem
- Činnosti projektového řízení jsou prováděny na dálku.

Účtování předplatného

Služba poskytuje měsíční účtování předplatného, které bude v původním formuláři objednávky označeno jako „Předplatné“, pokud o to zákazník požádal. V opačném případě se použijí standardní podmínky a fakturace. Pro účtování předplatného platí následující podmínky:

- V původním formuláři objednávky bude uveden termín smlouvy a počet nasmlouvaných koncových bodů. Doba trvání služby poté bude automaticky obnovována na následná identická období.
- Zákazník může zvýšit počet spravovaných koncových bodů, a to odesláním objednávky dalších koncových bodů. Tyto další koncové body budou zkombinovány se stávajícími spravovanými koncovými body zákazníka a vytvoří tak nový „celkový počet koncových bodů“.
- Zákazníkovi bude v měsíčních fakturách účtován celkový počet spravovaných koncových bodů na konci kalendářního měsíce.
- Zákazník nesmí v žádném okamžiku snížit počet spravovaných koncových bodů na hodnotu nižší než celkový počet koncových bodů ani nesmí celkový počet koncových bodů snížit pro účely fakturace.
- Zákazníkovi bude k dispozici sestava jeho koncových bodů využívajících tuto službu.
- Zákazník obdrží jednu fakturu za všechna místa (v rámci stejné oblasti).
- Zákazník je povinen zaslat společnosti Dell Technologies písemné oznámení šedesát (60) dní před ukončením automatického obnovení doby trvání služby zákazníka.

Objem dat a omezení užívání

Podrobnosti týkající se limitů pro objem dat zákazníka v rámci této služby naleznete v [technickém listu](#).

- Pokud objem zákaznických dat shromážděných v daném měsíci překročí použitelný limit maximálně o 10 %, společnost Dell Technologies Services na to zákazníka upozorní a poskytne mu 30denní lhůtu, aby mohla být provedena nápravná akce a zákazník se tak vyhnul poplatku za úložiště dat.

- Pokud po dobu 12 (dvanácti) měsíců od prvního případu překročení použitelného limitu zákazníkem množství shromážděných dat opět překročí použitelný limit až o 10 %, bude zákazníkovi účtován poplatek za úložiště dat pokrývající dobu od prvního případu překročení použitelného limitu do následujícího nového případu.
- Informace týkající se doby uchovávání údajů naleznete v [technickém listu](#).

Zákazníci, kteří zakoupí pouze služby, nesou odpovědnost za pochopení a správu svých vlastních omezení ohledně objemu dat a jejich použití a společnost Dell Technologies Services se zříká veškeré související odpovědnosti nebo závazků vůči zákazníkovi.

Umístění datového úložiště

Výchozí umístění datového úložiště aplikace XDR je pro všechny zákazníky ve Spojených státech amerických (USA). Zákazníci, kteří se nacházejí v Evropské unii (EU), budou mít standardně data svých aplikací XDR uložena v EU. Zákazníkům mimo EU bude za službu XDR hostovanou v cloudu v EU účtována zvýšená cena.

Zákazníkům je povoleno pouze jedno umístění datového úložiště pro data jejich aplikací XDR. Umístění datového úložiště zůstane po dobu trvání služby stejné. V případě prostředí větších než 10 000 koncových bodů budou účtovány další poplatky za úložiště dat v EU. Zákazníci, kteří si zakoupí pouze službu, jsou zodpovědní za nezávislé stanovení umístění úložiště dat.

Úrovně služby

Společnost Dell měří svou reakci na hrozby a výkon řešení z hlediska několika úrovní služeb.

Metrika	Definice	Cíl
Průměrný čas reakce	Průměrné množství času měřeného od okamžiku, kdy byla vygenerována velká nebo kritická výstraha, do okamžiku vytvoření vyšetřování v aplikaci XDR.	15 minut
Průměrný čas odezvy	Průměrné množství času měřeného od okamžiku, kdy bylo vytvořeno vyšetřování, do okamžiku, kdy analytik společnosti Dell poskytne v aplikaci XDR počáteční analýzu incidentů nebo zákazníkovi poskytne odezvu.	60 minut
Průměrný čas vyřešení problému	Průměrné množství času měřeného od okamžiku, kdy bylo v aplikaci XDR vytvořeno vyšetřování, do okamžiku, kdy je toto vyšetřování vyřešeno.	24–48 hodin (vyžaduje spolupráci se zákazníkem)

Předpoklady

Během dokumentace služby podrobně popsané v popisu služby dospěla společnost Dell Technologies Services k následujícím předpokladům:

- Všechny informace poskytnuté zákazníkem týkající se technických požadavků / architektury pracoviště jsou věcně správné. Společnost Dell Technologies Services implementuje pouze změny konfigurace zabezpečení související se službou a povolené v rámci procesu řízení změn společnosti Dell.
- Společnost Dell nenese zodpovědnost za žádné změny zásad, které zákazník implementuje bez dodržení procesu řízení změn společnosti Dell.
- Služby uvedené v tomto popisu služeb budou realizovány na dálku.
- Prostředí zákazníka může zahrnovat vybavení, které již není v záruce. Zákazník chápe rizika spojená se servisem dotčeného zařízení. V případě zařízení, na které se nevztahuje platná záruka, nedojde k žádné eskalaci, opravě hardwaru ani k žádnému odstraňování problémů.
- Žádosti zákazníka o speciální služby (požadavek nesouvisející s probíhajícím incidentem) musí být odeslány pouze prostřednictvím formálních komunikačních kanálů.
- V rámci této služby si společnost Dell Technologies Services zachovává administrativní kontrolu nad platformou XDR. Zákazníci mají právo požádat o přístup správce, ale přijímají veškerou odpovědnost v případě, že v důsledku toho, že takový přístup získají, dojde k incidentu zabezpečení nebo výpadku systému. Společnost Dell Technologies Services si vyhrazuje právo podle potřeby snížit hodiny konfigurace zabezpečení související se službou, aby mohla asistovat při obnově takových incidentů nebo výpadků systému.

Výjimky

Služba je určena k tomu, aby pomohla zákazníkovi identifikovat a snížit rizika, není však možné rizika eliminovat zcela a společnost Dell Technologies Services nezaručuje, že ve výpočetním prostředí zákazníka nedojde k narušení, ohrožení nebo jakékoli jiné neoprávněné činnosti.

Aby nedošlo k nedorozuměním, nejsou v rozsahu tohoto popisu služby zahrnuty následující činnosti:

- Jakékoli jiné služby, úlohy a činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.
- Součástí služby není vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví, které by bylo vytvořeno výhradně a konkrétně pro daného zákazníka.
- Pokud není uvedeno jinak v tomto popisu služby, odstraňování problémů nebo oprava jakéhokoliv existujícího problému se systémy/servery.
- Testování integrace mezi produktem Dell Technologies a jinými produkty třetích stran, například produkty třetích stran pro šifrování nebo zabezpečení.
- Náprava nebo zmírnění jakýchkoli problémů s výkonem zjištěných analýzou prostředí zákazníka, není-li v tomto popisu služby uvedeno jinak.
- Odpovědnost společnosti Dell Technologies Services (včetně finanční odpovědnosti) za jakýkoli personál, hardware, software, vybavení nebo jiný majetek zákazníka nebo třetí strany, který se v současnosti využívá na pracovišti zákazníka, není-li v tomto popisu služby uvedeno jinak.
- Instalace softwaru XDR na servery v prostředí zákazníka.
- Řešení kompatibility a jiných problémů, které nedokáže vyřešit výrobce, nebo konfigurace hardwaru, softwaru, vybavení nebo aktiv v rozporu s nastavením, které podporuje výrobce.
- Nákup licencí k softwaru nebo softwaru jako služby, které nejsou součástí této služby.
- Monitorování informativních výstrah a výstrah s nízkou závažností není součástí této služby.

Povinnosti zákazníka související s touto nabídkou

Zákazník souhlasí s tím, že bude se společností Dell Technologies Services spolupracovat při zajišťování služeb a že bude dodržovat následující povinnosti:

- Postup podle procesu řízení změn pro požadavky na změny v platformě XDR a poskytnutí kontaktní osoby zákazníka pro společnost Dell Technologies Services. Tato osoba bude schvalovat požadavky na změny.
- Poskytnutí přístupu analytikovi společnosti Dell Technologies Services ke všem požadovaným prostředím zákazníka po dobu poskytování služby.
- Zajištění nominovaného zástupce zákazníka, který se bude účastnit všech plánovacích a revizních schůzek.
- Poskytnutí veškerých oprávnění, včetně oprávnění třetích stran, aby společnost Dell Technologies Services mohla spravovat platformu XDR jménem zákazníka.
- Nasazení podporovaných snímačů koncových bodů alespoň do 40 % licencovaných koncových bodů.
- Vhodná účast při poskytování služby. Zákazník rozumí, že bez jeho patřičné součinnosti (včetně nastavení cílů) nemůže technik uspokojit jeho potřeby ani poskytovat službu.
- Spolupráce s analytiky společnosti Dell Technologies Services a dodržování jejich pokynů.
- Kontrola úvodních kontrolních seznamů a plánů testů před zapojením a vyjádření souhlasu s nimi.
- Zajištění toho, aby výpočetní prostředí zákazníka mělo podporovaného zástupce koncového bodu, který je nainstalovaný na hostiteli licencovaném pro službu.
- Získání veškeré podpory pro zástupce koncových bodů třetích stran od třetích stran nebo jiných autorizovaných zdrojů; společnost Dell Technologies Services neposkytuje podporu zástupců koncových bodů třetích stran.
- Odebrání nebo přidání výjimky pro konfliktní vlastní nebo cizí antivirové programy a agenty EDR, pokud je to nezbytné, aby společnost Dell Technologies Services mohla poskytovat tuto službu.
- Zajištění dostupnosti a přístupu k dostatečně dimenzované síti pro provádění služby.
- Zajištění náležité funkčnosti všech funkcí integrace zařízení. Pokud to zákazník požaduje, společnost Dell Technologies Services mu může pomoci za poplatek.
- Zajištění odpovídajícího přístupu k aplikacím XDR pro integrace.
- Zajištění kompatibility bezpečnostních kontrol zákazníka s integracemi XDR.
- Správa přihlašovacích údajů a oprávnění k integraci s aplikací XDR.
- Udržování aktuálního seznamu autorizovaných kontaktů zákazníka, včetně oprávnění a souvisejících informací.
- Poskytnutí okamžitých informací a pomoci (např. souborů, protokolů, kontextu prostředí IT) během vyšetřování hrozeb společností Dell Technologies Services.
- Identifikace a ověření všech uživatelů, kteří jsou zákazníkem oprávněni tuto službu používat.
- Ochrana proti neoprávněnému přístupu uživatelů a zachování důvěrnosti uživatelských jmen, hesel a informací o účtech.
- Zákazník je zodpovědný za všechny aktivity oprávněných uživatelů a okamžitě informuje společnost Dell o jakémkoli neautorizovaném užívání služby.
- Použití ověřování pomocí dvou faktorů, pokud je k dispozici, pro přístup ke službě.
- Přijímání všech aktualizací a upgradů agenta koncového bodu nezbytných pro správné fungování a zabezpečení služby.
- Zajištění vhodných intervalů, kdy služba není v provozu, pro potřeby společnosti Dell Technologies Services.
- Řízení přístupu k datům, aby nedocházelo ke znečištění dat mezi klienty, a kvůli omezení rizika ztráty nebo úniku dat v prostředí zákazníka.

Slovník pojmů

Tabulka 5

Pojem	Popis
Výstraha	Upřednostňované výskyty podezřelého nebo škodlivého chování zaznamenané aplikací MDR.
Řízení změn	Řízená identifikace, implementace a schvalování požadovaných změn v prostředí zákazníka.
Agent / snímač koncového bodu	Aplikace nainstalovaná na koncovém bodu, která slouží ke shromáždění a odeslání informací o aktivitách a operačním systému v rámci koncového bodu do aplikace zabezpečení za účelem analýzy a detekce hrozeb.
Platforma EDR (Endpoint Detection and Response)	Bezpečnostní platforma, která využívá zástupce koncového bodu první strany ke sledování zařízení koncových uživatelů – stolních počítačů, notebooků, tabletů a telefonů – kvůli hrozbám, které antivirový software nedokáže rozpoznat.
Platforma XDR (Extended Detection and Response)	Platforma pro detekci a odezvu, která přesahuje rámec tradičních koncových bodů (cloud, OT, síť atd.). Platforma XDR využívá integrace nebo konektory k příjmu vzájemně korelovaných nativních dat, dat třetích stran nebo dat orientovaných na služby, kvůli kontextu monitorování zabezpečení.
Reakce na incidenty	Reakce přijaté ke zmírnění zjištěného bezpečnostního incidentu.
Integrace	Volání rozhraní API (Application Programming Interface) nebo jiné softwarové skripty pro provedení sjednaných služeb pro připojené technologie.
Vyšetřování	Centrální umístění, které slouží ke shromažďování důkazů, analýz a doporučení týkajících se hrozeb, které mohou být zaměřeny na prvky ve výpočetním prostředí zákazníka.
Aplikace MDR (Managed Detection and Response)	Bezpečnostní aplikace podporovaná nabídkou služby Dell MDR. Technické podrobnosti naleznete v technickém listu .
Bezpečnostní incident	Situace, kdy došlo k narušení nebo podezření na narušení bezpečnosti u zákazníka.
Bezpečnostní zásady	Zásady platformy XDR, které prosazují nastavení prevence a detekce v prostředí zákazníka.
Konfigurace zabezpečení související se službou	40 hodin služby za čtvrtletí, což je součástí platformy MDR, která poskytuje zákazníkům akce související s vyšetřováním nebo výstrahami.
Hrozba	Jakákoli aktivita určená aplikací MDR, která může způsobit poškození datového zdroje ve výpočetním prostředí.

Odhalování hrozeb	Cyklický proces, v němž software a lidé hledají dříve neidentifikovaná ohrožení v rámci výpočetního prostředí.
Reakce na hrozby	Odpovědi v platformě, které jsou k dispozici v aplikaci XDR, jako je izolace hostitele nebo blokový soubor (akce typu omezení).

Obecné povinnosti zákazníka

Oprávnění udělit přístup. Zákazník za účelem poskytnutí těchto služeb prohlašuje a zaručuje, že získal pro sebe i společnost Dell Technologies Services oprávnění k přístupu a používání softwaru, hardwaru a systémů (ať už vzdáleně, či osobně), které jsou ve vlastnictví zákazníka nebo k nim má zákazník licenci, jakož i k datům na nich umístěným a veškerým v nich obsaženým hardwarovým a softwarovým komponentám. Pokud zákazník tato oprávnění již nemá, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to dříve, než požádá společnost Dell Technologies Services o poskytování těchto služeb.

Neusilování o navázání spolupráce. Pokud to zákon umožňuje, nesmí zákazník bez předchozího písemného souhlasu ze strany společnosti Dell Technologies Services v období dvou let od data uvedeného na formuláři objednávky přímo ani nepřímo usilovat o navázání pracovního poměru s libovolným zaměstnancem společnosti Dell Technologies Services, s nímž zákazník v souvislosti s realizací dané služby přišel do styku. Současně ale platí, že obecné reklamní aktivity a jiné způsoby usilování o navázání spolupráce obdobného obecného charakteru nepředstavují přímé ani nepřímé usilování o navázání spolupráce ve smyslu tohoto dokumentu. Je dovoleno usilovat o navázání spolupráce se zaměstnancem, pokud s ním byl před zahájením rozhovorů o přijetí do pracovního poměru s vámi pracovní poměr ve společnosti Dell Technologies Services již ukončen nebo zaměstnanec poměr ukončil z vlastní vůle.

Spolupráce ze strany zákazníka. Zákazník chápe, že bez rychlé a patřičné spolupráce nedokáže společnost Dell Technologies Services danou službu realizovat, a pokud bude za těchto podmínek realizována, mohou v ní nastat závažné změny nebo se může zpozdít. Obdobně platí, že zákazník zajistí společnosti Dell Technologies Services neprodleně a přiměřeně veškerou spolupráci, kterou společnost Dell Technologies Services k zajišťování služby nezbytně potřebuje. Pokud zákazník přiměřeně adekvátní spolupráci v souladu s výše uvedenými ustanoveními neposkytne, nebude společnost Dell Technologies Services odpovědná za neposkytnutí dané služby a zákazníkovi propadá nárok na refundaci.

Povinnosti na pracovišti. V případě, kdy služby vyžadují plnění na pracovišti, je zákazník povinen poskytnout (společnosti Dell Technologies Services bezplatně) volný, bezpečný a dostatečný přístup ke svým zařízením a do svého prostředí, včetně dostatečného pracovního prostoru, elektřiny, bezpečnostního vybavení (pokud se uplatňuje) a místní telefonní linky. Je také třeba (společnosti Dell Technologies Services bezplatně) poskytnout monitor nebo displej, myš (či jiné ukazovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

Zálohování dat. Zákazník musí provést zálohování veškerých dat, softwaru a programů na všech dotčených systémech před poskytnutím této služby i během jejího provádění. Zákazník by měl pravidelně vytvářet záložní kopie dat uložených ve všech dotčených systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat. Společnost Dell Technologies Services není odpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat.

Pokud příslušné místní právní předpisy nevyžadují jinak, NEODPOVÍDÁ SPOLEČNOST DELL TECHNOLOGIES SERVICES ZA:

- JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE;
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE;

- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ;
- ZTRÁTU MOŽNOSTI POUŽÍVAT SYSTÉM ČI SÍŤ A/NEBO
- JAKÉKOLI JINÉ ČINNOSTI NEBO OPOMENUTÍ, VČETNĚ ZANEDBÁNÍ ZE STRANY SPOLEČNOSTI DELL TECHNOLOGIES SERVICES NEBO POSKYTOVATELE SLUŽEB TŘETÍ STRANY.

Záruky třetích stran. U těchto služeb může být nutné zajistit společnosti Dell Technologies Services přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben nebo prodán společností Dell Technologies Services. Záruky některých výrobců mohou pozbyť platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell Technologies Services nebo kdokoli jiný než dotyčný výrobce. Je povinností zákazníka se ujistit, že poskytování služeb společností Dell Technologies Services nebude mít na tyto záruky vliv, a pokud ano, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell Technologies Services neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv, který na tyto záruky mohou mít její služby.

Vyloučená data. „Vyloučenými daty“ se rozumí: (i) data, která jsou klasifikována, použita v seznamu Munitions USA (včetně softwarových a technických údajů); nebo obojí; (ii) články, služby a související technické údaje označené jako obranné články a obranné služby; (iii) údaje zveřejněné v ITAR (mezinárodní předpisy o obchodu se zbraněmi); (iv) osobně identifikovatelné informace, které podléhají zvýšeným bezpečnostním požadavkům v důsledku interních zásad nebo postupů zákazníka, oborových norem nebo zákona. Zákazník bere na vědomí, že služba není navržena pro zpracování, ukládání nebo použití v souvislosti s vyloučenými daty. Zákazník má výhradní odpovědnost zkontrolovat data, která jsou poskytována společnosti Dell Technologies Services nebo k nimž společnost Dell Technologies Services přistupuje, a ujistit se, že neobsahují vyloučená data.

Podmínky poskytování služeb

Tento popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právnickou osobou uvedenou na formuláři objednávky této služby (dále jako „právnická osoba – společnost Dell“). Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou zákazník uzavřel s právnickou osobou – společností Dell a která prodej této služby výslovně umožňuje. V případě, že takováto smlouva neexistuje, je v závislosti na adrese zákazníka služba poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, dále jen „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými pro adresu zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily, a zavazují se jimi řídit.

Adresa zákazníka	Smluvní podmínky platné pro nákup služeb	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby přímo	Zákazníci, kteří zakoupili služby prostřednictvím autorizovaného prodejce
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština)	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské země	Místní online obchodní podmínky prodeje umístěné na webové stránce Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions/global .*	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webové stránky Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions/global .*	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných

		podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.
Asie, Tichomoří a Hongkong	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.
Evropa, Blízký východ, Afrika	Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicesdescriptions/global . Zákazníci z Francie, Německa a Velké Británie mohou navíc využít příslušné adresy URL uvedené níže: Francie: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Německo: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Velká Británie: Dell.co.uk/terms	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.

* Přístup k místní webové stránce [Dell.com](https://www.dell.com) je pro zákazníky jednoduchý. Stačí z počítače připojeného k internetu ve vaší oblasti přejít na adresu [Dell.com](https://www.dell.com) nebo vybrat na webu Dell na adrese [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) vhodnou variantu z možností nabídky „Choose a Region/Country“ (Zvolte zemi/oblast).

Zákazník dále souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původně dohodnuté doby se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

V případě rozporů mezi podmínkami uvedenými v jakýchkoli dokumentech tvořících tuto smlouvu se uplatní toto pořadí priority: (i) tento popis služeb; (ii) smlouva; (iii) formulář objednávky. Podmínky s nejvyšší prioritou se budou vykládat, co nejúžeji to bude možné, aby se vyřešil rozpor a současně bylo zachováno co nejvíce podmínek, které nejsou v rozporu, včetně zachování podmínek, které nejsou v rozporu v rámci stejného odstavce, oddílu nebo pododdílu.

Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, přijetím dodávaných položek služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko nebo zaškrtnutím políčka „I Agree“ (Souhlasím) nebo podobně na webové stránce Dell.com nebo

DellEMC.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového nebo internetového rozhraní Dell Technologies. Pokud tento popis služby přijímáte jménem určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „vy“ nebo „zákazník“ vztahovat na daný subjekt. Kromě obdržení tohoto popisu služby mohou být zákazníci v určitých zemích povinni podepsat formulář objednávky.

Oznámení o shromažďování a používání dat

Toto oznámení („oznámení“) vysvětluje, jak [Společnost Dell Technologies a její skupiny společností](#) svým jménem nebo za třetí stranu či za její přímé a nepřímé dceřiné společnosti („Dell“) shromažďuje, využívá a sdílí vaše údaje, když používáte software Dell. Shromažďujeme a používáme určité typy údajů popsané níže k přizpůsobení vašich zkušeností s produkty Dell, ke zlepšení naší podpory a ke zlepšení našich produktů, řešení a služeb („řešení Dell“).

Informace, které jsme již shromáždili. Můžeme automaticky shromažďovat informace o chování a používání – o tom, jak řešení společnosti Dell používáte, přistupujete k nim nebo s nimi interagujete. Tyto informace nemusí nutně přímo odhalit vaši identitu, ale mohou zahrnovat jedinečný identifikátor a další informace o konkrétním zařízení, které používáte, jako je výrobní číslo, model hardwaru, verze operačního systému, nastavení hardwaru a selhání systému, nainstalované aplikace, jejich nastavení a použití a/nebo (MAC) adresa a další údaje, které mohou jednoznačně identifikovat vaše zařízení nebo systém.

Můžeme také shromažďovat informace o tom, jak váš systém nebo zařízení interagoval s řešeními společnosti Dell, jako jsou statistické informace, indikátory síťového připojení a směrování, nebo v případě služby Managed Detection and Response společnosti Dell informace týkající se událostí zabezpečení. V některých případech mohou shromážděné informace přímo nebo nepřímo identifikovat koncového uživatele a propojit jednotlivce s určitým chováním online v rozsahu požadovaném pro účely uvedené v tomto oznámení.

Kvůli podpoře těchto aktivit souhlasíte s udělením omezené, nevýhradní licence společnosti Dell k používání vašich dat, aby bylo možné službu poskytovat. Souhlasíte také s udělením omezené, nevýhradní, trvalé, celosvětové a neodvolatelné licence společnosti Dell k použití a zpracování dat souvisejících s bezpečnostními událostmi během období trvání služby i po jeho uplynutí, kvůli vývoji, rozšiřování a vylepšování služby a řešení Dell, která nabízíme a poskytujeme zákazníkům. Po skončení služby z jakéhokoli důvodu nemá společnost Dell za povinnost vrátit nebo odstranit data související s bezpečnostními událostmi.

[Software společnosti Dell může konsolidovat všechny výše uvedené informace nebo jejich část do datových protokolů, které jsou společnosti Dell předávány při navázání internetového připojení.]

Typy technologií používaných společnostmi Dell se mohou v průběhu času měnit s tím, jak se vyvíjejí technologie. Další informace o používání [souborů cookie a dalších podobných sledovacích technologií](#) naleznete v online [Prohlášení o ochraně osobních údajů](#) společnosti Dell.

Přenosy dat. Údaje popsané v tomto oznámení mohou být předány mimo vaši zemi na jiná místa, jako jsou USA, EU nebo Japonsko, včetně hostingových stránek třetích stran. Přijmeme veškerá vhodná technická a organizační opatření k ochraně údajů, které předáváme.

Uchovávání vašich údajů. Vaše osobní údaje budeme uchovávat, jak je nezbytné v souvislosti s účely popsány v tomto oznámení a v souladu se zásadami uchovávání společnosti Dell a platnými zákony. Údaje shromážděné společností Dell, jak je popsáno v tomto oznámení, budou uchovávány v souladu se zásadami uchovávání společnosti Dell a platnými zákony.

Osobní údaje a soukromí. Shromažďování, používání a zpracování osobních údajů, které poskytnete společnosti Dell, je popsáno v Prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti Dell. Pokud byste nás chtěli kontaktovat z jakéhokoli důvodu týkajícího se našich postupů ochrany osobních údajů, pošlete nám e-mail na adresu privacy@dell.com nebo navštivte naše úplné Prohlášení o ochraně osobních údajů online na adrese <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Doplňkové smluvní podmínky

1. Doba trvání služby. Tento popis služby nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání služby (dále jako „**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich. Pokud nebylo mezi společností Dell Technologies Services a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

2. Důležité doplňující informace

A. Přeplánování. Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Pokud zákazník naplánování služby změni 7 dnů nebo méně před naplánovaným datem, je povinen zaplatit poplatek ve výši až 25 % ceny za služby. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 8 dnů před jejím zahájením.

B. Platba za hardware zakoupený se službami. Pokud není písemně dohodnuto jinak, není platba za hardware v žádném případě podmíněna provedením nebo dodáním služeb zakoupených s daným hardwarem.

C. Omezení rozsahu služby na základě oprávněných komerčních zájmů. Společnost Dell Technologies Services může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell Technologies Services nebo poskytovatele služeb společnosti Dell Technologies Services nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb. Společnost Dell Technologies Services nenes odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění vlastních závazků uvedených v popisu služby zákazníkem.

D. Volitelné služby. Volitelné služby (včetně podpory v místě potřeby, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell Technologies Services a liší se v závislosti na adrese zákazníka. Na volitelné služby může být se společností Dell Technologies Services potřeba uzavřít samostatnou smlouvu. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.

E. Převod a subdodavatelství. Společnost Dell Technologies Services může tuto službu předat subdodavateli a/nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a kteří službu poskytnou jménem společnosti Dell Technologies Services.

F. Zrušení poskytování služeb. Společnost Dell Technologies Services může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:

- Zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
- Zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti.
- Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

Pokud společnost Dell Technologies Services zruší tuto službu, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení platnosti na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od smlouvy a poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dnů od data, kdy společnost Dell Technologies Services odešle oznámení o odstoupení zákazníkovi, pokud místní právní předpis nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell Technologies Services v souladu s tímto odstavcem zruší tuto službu, nemá zákazník nárok na vrácení poplatků uhrazených či splatných společností Dell Technologies Services.

G. Zeměpisná omezení a přemístění. Tato služba není dostupná ve všech oblastech. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší podle oblasti. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace vám sdělí obchodní zástupce.

© 2021 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy v tomto dokumentu mohou odkazovat na ochranné známky a názvy nebo produkty, případně na právní subjekty, které si na tyto položky činí nárok. Tištěná verze těchto podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.