

Servicebeskrivelse

Managed Detection and Response til slutpunkter med CrowdStrike (Managed Detection and Response for Endpoints with CrowdStrike)

Indledning

Dell Technologies Services er glade for at kunne levere servicen Managed Detection and Response til slutpunkter ("servicen/servicerne") i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Dit tilbud, din ordreformular eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse (den, der gælder, "Ordreformularen") vil indeholde navnet på de(n) service(s) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller anmode om en kopi af servicekontrakterne, skal du kontakte teknisk support eller din salgsrepræsentant.

Managed Detection and Response til slutpunkter-servicen leverer administrerede cybersikkerhedsservicer til kundens slutpunkter med overvågning, registrering, reaktion på og administration af sikkerhedshændelser døgnet rundt af Dells eksperter i Security Operations Center (SOC). MDR-servicen anvender CrowdStrike Falcon-plattformen, der giver Dells SOC-eksperter et tydeligt overblik, så de kan overvåge og beskytte kundemiljøet mod angreb og brud.

MDR-servicens omfang er begrænset til de platformsmoduler, der er specificeret nedenfor:

- CrowdStrike Falcon Prevent (næste generations antivirus, "NGAV")
- CrowdStrike Falcon EDR (ubegrænset dataindtagelse og 7 dages opbevaring af rådata)
- CrowdStrike Threat Graph (7 dages opbevaring)
- CrowdStrike Falcon-datareplikator (FDR)

Omfanget af denne service

Servicen har til formål at tilbyde kunden Managed Detection and Response til slutpunkter. Servicen fjernleveres. Nøglekomponenterne i servicen er beskrevet i tabel 1 nedenfor:

Tabel: 1

Service købt	Servicens nøglekomponenter
Managed Detection and Response	• Service leveret på CrowdStrike Falcon-plattform • Driftstimer: 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen (24x7) • Onboarding • Detektion • Trusselsreaktion

	• Kvartalsvis rapportering • Hændelsesreaktion
Managed Detection and Response – kun service	• Omfatter ovenstående komponenter, der udnytter kundens aktuelt licenserede CrowdStrike Falcon-platformkonto. • Kun abonnement. • Kunder, der køber MDR-servicetilbuddet, skal købe modulerne, der er anført nedenfor, for at modtage servicene*: ○ CrowdStrike Falcon Prevent (NGAV) ○ CrowdStrike Falcon EDR ○ CrowdStrike Falcon-datareplikator (FDR) *Dell anbefaler, at kunden har mindst 7 dages opbevaring.

Åbningstider

Dell Technologies Services' virtuelle sikkerhedsdriftscentre (SOC) er designet til at give kunden service 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen (24x7).

Tabel 2 nedenfor viser hvert af elementerne i servicens nøglekomponenter.

Tabel: 2

Nøglekomponent	Elementer
Onboarding	• Serviceinitieringsmøde (startmøde) • Tjekliste før engagement udfyldt af Kunden • Gennemgå kundens IT-miljø • Aktivering af platform • Vejledning omkring konfiguration af platformen
Detektion	• 24x7-adgang til sikkerhedsanalytikere • Trusselsdetektion og -undersøgelser
Trusselsreaktion	• Trusselsreaktion
Kvartalsvis rapport	• Rapportering om undersøgelser • Analyse af advarselstendenser • Vejledning for sikkerhedsforhold
Hændelsesreaktion	• Fjerninitiering af hændelsesreaktion
Projektstyring	• Administration af disse processer

Detaljeret beskrivelse

Onboarding:

Serviceinitieringsmøde

En Dell Technologies Services-projektleder vil indkalde til et møde for at gennemgå serviceforventninger og -krav med kunden, så der kan foretages planlægning af serviceleveringen. Formålet med serviceinitieringsmødet er at:

- Gennemgå og diskutere kundeprofilreaktioner for at forstå kundens IT-miljø, sikkerhedskontroller og enhver anden relevant kontekst
- Give vejledning om de eksisterende detektionsmekanismer i platformen (se definition i Tabel 5 nedenfor), og hvordan de kan anvendes hos kunden.

Såfremt Kunden har yderligere krav, der ikke er omfattet af denne Servicebeskrivelse, vil hjælp i forbindelse med disse krav blive foreslået som en ekstra service mod et yderligere gebyr.

Tjekliste før engagement udfyldt af Kunden

Kunden er ansvarlig for at udfylde tjekliste før engagement, forud for gennemgangen af IT-miljøet. Tjeklisten før engagement, fremsendes af Dell Technologies Services-projektlederen og indeholder en detaljeret tjekliste og IT-miljøspecifikationer.

Gennemgang af IT-miljø

Gennemgangen af IT-miljøet udføres for at indsamle data om det eksisterende IT-miljø, hvor softwaren skal implementeres.

Aktivisering af platformprogrammet

- Opret en kunderettet forekomst af platformprogrammerne for at initiere Servicen
- Send kunden den første programregistrering for adgang til platformen
- Giv efter behov kunden adgang til den/de krævede slutpunktsagent(er)

Vejledning omkring konfiguration af platformen

Rådgivning af kunden om, hvordan man implementerer slutpunkter og konfigurerer platformen.

Følgende aktiviteter er inkluderet i serviceonboarding:

- Vejledning omkring indhentning af implementeringspakker
- Vejledning omkring konfiguration af sikkerhedspolitik
- Vejledning omkring afhjælpning af implementeringsrelaterede problemer i platformen

Detektion

24x7-adgang til sikkerhedsanalytikere

Dell Technologies Services-sikkerhedsanalytikere er tilgængelige 24x7 for kunden.

Trusselsdetektion og -undersøgelser

Gennemgang og undersøgelse af trusler detekteret i platformen. Trusler, der kræver yderligere analyse efter Dell Technologies' skøn, resulterer i oprettelsen af en undersøgelse inden for platformen. Dell Technologies Services kontakter kunden via IT-serviceadministrationsportalen ("ITSM"), e-mail eller understøttede integrationer, hvis der indsamles tilstrækkelige beviser til at vurdere en trussel som skadelig, eller hvis Dell Technologies kræver yderligere input fra kunden for at fortsætte undersøgelsen.

Trusselsreaktion

Under introduktionen skal kunden forhåndsgodkende udvalgte trusselsreaktionshandlinger, der kan udføres som en del af servicen. Dell Technologies Services udfører trusselsreaktionshandlinger ved at bruge platformen.

Kvartalsvis rapport

Dell Technologies Services udarbejder en kvartalsvis rapport om tendenser og unormal aktivitet observeret inden for kundens IT-miljø gennem platformen og kommer med anbefalinger til, hvordan man forsvaret sig mod potentielle trusler. Kvartalsrapporten indeholder en gennemgang af undersøgelser, alarmtendenser og analyser samt vejledning vedrørende kundens sikkerhedsforhold.

Hændelsesreaktion

Efter underretning fra Dell Technologies Services' sikkerhedsanalytiker er følgende eksterne hændelsesreaktionskomponenter tilgængelige.

Fjerninitiering af hændelsesreaktion

Dell Technologies Services leverer op til 40 timers fjernsupport for hændelsesreaktion til kunden for hvert år i løbet af serviceperioden, begrænset i omfang til antallet af overvågede slutpunkter. Assistancen kan omfatte, men er ikke begrænset til følgende:

- Oprettelsen af det enkle kontaktpunkt for hændelsesreaktionsservicen
- Påbegyndelse af analyse af kundens lokale infrastrukturer og cloudinfrastrukturer, som kan indeholde:
 - hostdata
 - netværksdata
 - skadelig kode
 - logdata
 - efterretninger om cybertrusler
- Indledende analyse og koordinering af vejledning og support omkring digital mediehåndtering
- Indledende statusrapportering og sporing af handlingselementer
- Indledende overblik over den nødvendige afhjælpning og de næste skridt

Hvis der er behov for mere end 40 timers fjernsupport til hændelsesreaktion i et hvilket som helst år af serviceperioden, kan kunden kontakte sin Dell Technologies-kontoadministrator for at købe ekstra tid. Eventuelt uudnyttet tid ved udgangen af hvert år af Serviceperioden vil gå tabt. Tid for et kommende år inden for serviceperioden kan ikke anvendes før starten af det år, for hvilket det blev købt.

Projektstyring

Dell Technologies Services vil tildele en projektleder (PM) som den primære kontakt ("SPOC", Single Point of Contact) til at administrere leveringen af denne opgave.

- Primær kontakt og ansvar for vellykket levering af servicerne.
- Bevaring af fokus på tid, omkostninger og omfang.
- Koordinering og facilitering af opstarts-, status-, projektgennemgangs- og afslutningsmøder.
- Etablering og administration af serviceplanen, kommunikationen og statusrapporteringen.

- Facilitering af administration af ændringer efter behov.
- Bekræftelse på, at de leverede services er i overensstemmelse med servicebeskrivelsen.
- Indhentning af accept af levering og servicefuldførelse fra kunden.
- Administration af kundeforholdet.
- Projektledelsesaktiviteter fjernudføres.

Abonnementsfakturering

Servicen giver mulighed for månedlig abonnementsfakturering, som vil være angivet på den oprindelige ordreformular med påtegningen "Abonnement", hvis kunden har tilvalgt det. Ellers gælder standardvilkårene og -faktureringen. Følgende vilkår gælder for abonnementsfakturering:

- Den oprindelige ordreformular angiver kontraktperioden og antallet af kontraktmæssige slutpunkter. Serviceperioden fornyes derefter automatisk med de samme løbende perioder.
- Kunden kan øge antallet af administrerede slutpunkter ved at indsende en ordre på yderligere slutpunkter. Disse yderligere slutpunkter vil blive kombineret med Kundens eksisterende administrerede slutpunkter, og bliver det nye "Samlede antal slutpunkter."
- Kunden vil blive bagudfaktureret månedligt for det samlede antal slutpunkter, der er administreret ved udgangen af kalendermåneden.
- Kunden må på intet tidspunkt reducere antallet af administrerede slutpunkter til en mængde under det samlede antal slutpunkter, og det samlede antal slutpunkter må heller ikke reduceres med henblik på fakturering
- En rapport over Kundens slutpunkter, der bruger Servicen, vil blive stillet til rådighed for Kunden.
- Kunden modtager en enkelt faktura for alle lokationer (inden for samme region.)
- Kunden er forpligtet til at give Dell Technologies skriftlig varsel tres (60) dage før opsigelse af Kundens automatisk fornyede Serviceperiode.

Tidlig opsigelse (kun for Latinamerika og de Caribiske lande)

I jurisdiktioner, hvor tidlig opsigelse af services for nemheds skyld er tilladt i henhold til lokal lovgivning, vil tidlig opsigelse af servicen fra kundens side ikke give denne ret til refusion for beløb, der allerede er betalt for servicen, uanset om de er betalt i månedlige rater eller fuldt ud på købstidspunktet. Kunden er desuden ansvarlig for alle resterende månedlige betalinger, der er skyldige i henhold til den oprindeligt aftalte serviceperiode. Kundens betalingsforpligtelser, der er beskrevet i dette afsnit, skal ske som modydelse for de investeringer, som Dell Technologies Services har foretaget for at levere servicen.

Begrænsninger af datavolumen og -brug

Oplysninger om detektionsadvarsler på CrowdStrike-plattformen opbevares i 12 måneder. Registreringer fjernes automatisk af platformen.

Kunder, der kun køber tilbuddet med Managed Detection and Response til slutpunkter-service, er ansvarlige for at forstå og administrere deres egne datamængde- og brugsbegrænsninger, og Dell Technologies Services fraskriver sig alle sådanne relaterede forpligtelser eller pligter over for kunden.

Datastorageplaceringer

Datastorageplaceringen for XDR-applikationen er som standard i USA for alle kunder. Kunder i Den Europæiske Union (EU) vil som standard have deres platformsprogramdata lagret i EU.

Kunder har kun tilladelse til én datastorageplacering for deres platformsprogramdata.

Datastorageplaceringer forbliver de samme i hele perioden.

Kunder, der kun køber tilbuddet med Managed Detection and Response-service, er ansvarlige for uafhængigt at bestemme deres datastorageplacering(er).

Serviceniveauer

Dell måler sin trusselsreaktion og sin afviklingspræstation i forhold til en række serviceniveauer.

Måling	Definition	Mål
Gennemsnitlig reaktionstid	Den gennemsnitlige tid målt fra det tidspunkt, hvor en høj eller kritisk alarm genereres, til det tidspunkt, hvor en undersøgelse oprettes i EDR/XDR-applikationen.	15 minutter
Gennemsnitlig svartid	Den gennemsnitlige tid målt fra det tidspunkt, hvor en undersøgelse oprettes, til det tidspunkt, hvor en Dell-analytiker leverer en indledende hændelsesanalyse i XDR-applikationen eller giver et svar til kunden.	60 minutter
Gennemsnitlig løsnings tid	Den gennemsnitlige tid målt fra det tidspunkt, hvor en undersøgelse oprettes i XDR-applikationen, til det tidspunkt, hvor undersøgelsen er løst.	24-48 timer (kræver kundesamarbejde)

Forudsætninger

Dell Technologies Services har specifikt antaget følgende forudsætninger under dokumentation af den service, der er angivet i denne servicebeskrivelse:

- Alle oplysninger leveret af kunden vedrørende stedets tekniske krav og arkitektur skal i det væsentlige være rigtige.
- Dell er ikke ansvarlig for eventuelle politikændringer, som kunden implementerer uden at følge Change Management-processen.
- De services, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse, vil blive udført eksternt.
- Kundens miljø kan omfatte udstyr, der ikke er dækket af garantien. Kunden forstår risikoen ved at servicere påvirket udstyr. Der vil ikke være nogen eskalering, hardwareafbrydelse/-rettelse eller fejlfinding af nogen art for udstyr, der er en del af servicen.

- Kundens ad hoc-serviceanmodninger (anmodning, der ikke er relateret til en igangværende hændelse) må kun indsendes via formelle kommunikationskanaler.
- Som en del af denne service bibeholder Dell Technologies Services den administrative kontrol over platformen. Kunder har ret til at anmode om administratoradgang, men påtager sig ethvert ansvar, hvis der opstår en sikkerhedshændelse eller systemafbrydelse som følge af, at kunden har en sådan administratoradgang.

Udelukkelser

Selvom servicen har til formål at hjælpe kunden med at identificere og reducere risikoen, er det umuligt helt at eliminere risikoen, og Dell Technologies Services stiller ingen garanti for, at indtrængen, kompromittering eller andre uautoriserede aktiviteter ikke vil forekomme i kundens IT-miljø.

For at undgå tvivl er følgende aktiviteter ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.
- Servicen er begrænset til overvågning kun for slutpunkter, hvor vi kan installere en CrowdStrike-agent (EP) til slutpunktsbeskyttelse. Alle andre logkilder, såsom integrationer fra tredjepart eller tilslutninger, er udelukket fra servicen MDR til slutpunkter.
- Udvikling af enhver form for intellektuel ejendom, der udelukkende er oprettet for kunden.
- Fejlfinding eller løsning af et eksisterende system/serverproblemer, medmindre andet er beskrevet i denne Servicebeskrivelse.
- Test af integration mellem Dell Technologies-produkter og andre tredjepartsprodukter, såsom, men ikke begrænset til, krypterings- eller sikkerhedsprodukter fra tredjepart.
- Afhjælpning af de performance-relaterede problemer, som blev identificeret ved analyse af kundens miljø, medmindre andet er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Medmindre andet er beskrevet i denne servicebeskrivelse har Dell Technologies Services' ikke ansvar (herunder økonomisk ansvar) for kundens og/eller tredjeparters personale, hardware, software, udstyr eller andre aktiver, der i øjeblikket anvendes i operativsystemets miljø til kunden.
- Installation af platformsoftwaren i kundens lokale miljø.
- Løsning i forbindelse med kompatibilitetsproblemer eller andre forhold, der ikke kan løses af producenten, eller for at konfigurere hardware, software, udstyr eller aktiver, i strid med de indstillinger, der understøttes af producenten.
- Køb af software eller software as a service-licens, der ikke udtrykkeligt er inkluderet som en del af denne service.
- Overvågning af informative alarmer og alarmer med lav alvorsgrad.
- Overvågning af larmer fra yderligere CrowdStrike-moduler, der ikke er angivet som omfattet af servicen.

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

Kunden accepterer at samarbejde med Dell Technologies Services i forbindelse med leveringen af de aftalte Services og accepterer følgende ansvar:

- At følge processen til administration af ændringer for anmodninger om at foretage ændringer på platformen og sende Dell Technologies Services den kundekontakt, der godkender anmodninger om administration af ændringer.
- At give Dell Technologies Services-analytikeren adgang til alle påkrævede kundemiljøer i serviceperioden.
- At stille en kundenomineret repræsentant til rådighed, der vil være til stede og tilgængelig for alle planlægnings- og gennemgangssessioner.

- At give alle tilladelser, herunder tredjepartsgodkendelser, der kræves for at tillade Dell Technologies Services at administrere platformen på kundens vegne.
- At udrulle understøttede slutpunktssensorer på mindst 40 % af de licenserede slutpunkter.
- At deltage i leveringen af servicen på passende vis. Kunden forstår, at uden korrekt deltagelse, herunder målsætning, kan teknikeren ikke opfylde kundens behov eller udføre servicen.
- At samarbejde med og imødekomme instruktionerne fra Dell Technologies Services-analytikere.
- Gennemgå og acceptere tjeklister og testplaner forud for engagement.
- Sørge for, at kundens IT-miljø har en understøttet slutpunktsagent, der er installeret på en vært, der er licenseret til servicen.
- At indhente al support til tredjepartsslutpunktsagenter fra tredjeparter eller andre autoriserede kilder; Dell Technologies Services yder ikke support for tredjepartsslutpunktsagenter.
- At fjerne eller tilføje en undtagelse for modstridende første- og/eller tredjepartsantivirus- og EDR-agenter efter behov, så Dell Technologies Services kan levere denne service.
- At sikre tilgængelighed af og adgang til tilstrækkelig netværksbåndbredde til at udføre servicen.
- Sørge for, at alle enhedsintegrationer fungerer korrekt, og fortsætter med at fungere korrekt. Hvis kunden kræver det, kan Dell Technologies Services hjælpe med dette mod et gebyr.
- At give passende adgang til programmer for integration(er).
- At sørge for, at kundesikkerhedskontroller er compatible med platformintegrationer.
- At administrere legitimationsoplysninger og tilladelser til integrationer med platformen
- Sørge for, at listen over kundeautoriserede kontakter forbliver aktuel, herunder tilladelser og tilknyttede oplysninger.
- At give omgående oplysninger og assistance (f.eks. filer, logfiler, IT-miljøkontekst) under Dell Technologies Services' trusselsundersøgelser.
- At identificere og godkende alle kundeautoriserede brugere af tjenesten.
- Kontrollere mod uautoriseret adgang for brugere, og opretholde fortroligheden af brugernavne, adgangskoder og kontooplysninger.
- Kunden er ansvarlig for alle aktiviteter, der udføres af kundeautoriserede brugere, og underretter straks Dell om enhver uautoriseret brug af tjenesten.
- Bruge tofaktorautentifikation, hvor det er muligt, for at tilgå Servicen.
- Acceptere alle opdateringer og opgraderinger til og af slutpunktsagenten, der er nødvendige for servicens korrekte funktion og sikkerhed.
- At gøre passende serviceafbrydelsesvinduer tilgængelige for Dell Technologies Services efter behov.
- At kontrollere dataadgang for at forhindre bestøvning af data på tværs af klienter og for at begrænse risikoen for datatab eller dataleakage i kundens miljø.

Ordliste

Tabel: 5

Løbetid	Beskrivelse
Advarsel	Prioriterede forekomster af mistænkelig eller skadelig adfærd observeret af MDR-programmet.
Administration af ændringer	Den kontrollerede identifikation, implementering og godkendelse af nødvendige ændringer i et kundemiljø.
Slutpunktsagenter/-sensorer	Et program installeret på et slutpunkt, der bruges til at indsamle og sende oplysninger om aktiviteter og operativsystemoplysninger for slutpunktet til sikkerhedsprogrammet til analyse og detektion af trusler.

Endpoint Detection and Response ("EDR")	En sikkerhedsplatform, der bruger førstepartsslutpunktsagenten til at overvåge slutbrugerenheder – stationære computere, bærbare computere, tablets og telefoner – for trusler, som antivirussoftware ikke kan registrere.
Extended Detection and Response ("XDR")	En registrerings- og reaktionsplatform, der strækker sig ud over blot det traditionelle slutpunkt (cloud, OT, netværk osv.). XDR-plattformen bruger integrationer eller connectors til at indtage selv-ejede, tredjeparts- eller serviceorienterede data, der krydskorreleres til sikkerhedsovervågningskontekst.
Hændelsesreaktion	Reaktionshandlinger, der er truffet for at afbøde en identificeret sikkerhedshændelse.
Integrering	API (Application Programming Interface) eller andre softwarescripts til udførelse af de aftalte Services for den tilsluttede teknologi.
Undersøgelse	En central placering, der bruges til at indsamle beviser, analyser og anbefalinger relateret til en trussel, der kan være rettet mod et aktiv i kundens IT-miljø.
Managed Detection and Response Application ("MDR")	Sikkerhedsprogram/-platform, der understøttes af Dell MDR-tilbuddet.
Platform	Softwaren og det komplette sæt moduler, der kræves, herunder den integration og automatisering, der kræves for at levere servicen.
Sikkerhedshændelse	En omstændighed, hvor der er opstået en kompromittering eller hvor der er mistanke om kompromittering, der involverer kunden.
Sikkerhedspolitik	Platformens politikker, der håndhæver forebyggelses- og registreringsindstillingerne i kundens miljø.
Trussel	Enhver aktivitet identificeret af MDR-programmet, der kan forårsage skade på et aktiv i kundens IT-miljø.
Trusselsjagt	Den cykliske proces, hvor både softwaren og mennesker søger efter tidligere uidentificerede trusler i et IT-miljø.
Trusselsreaktion	Reaktioner på platformen, der er tilgængelige i platformen, f.eks. "isoler vært" eller "bloker fil" (indeslutningstypehandling).

Kundens generelle ansvarsområder

Myndighed til at tildele adgang. Kunden erklærer og garanterer, at der er indhentet tilladelse fra både kunden og Dell Technologies Services til at tilgå og anvende, enten via fjernadgang eller personligt, software ejet af eller givet gennem licens til kunden samt hardware, systemer og data placeret derpå og alle hardware- og softwarekomponenter omfattet deri med det formål at levere disse services. Hvis kunden ikke allerede er i besiddelse af denne tilladelse, er kunden forpligtet til, for egen regning, at indhente en sådan tilladelse, inden kunden anmoder Dell Technologies Services om at udføre disse services.

Kundeklausul. Hvor loven tillader det, kan kunden i en periode på to år fra den anførte dato på ordreformularen, uden Dell Technologies Services, ikke direkte eller indirekte anmode om ansættelse af en Dell Technologies Services-medarbejder, som han/hun har været i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af servicen uden et skriftligt samtykke fra Dell Technologies Services. Forudsat, at generelle annoncer og andre lignende, almene henvendelser i bred form ikke vil udgøre direkte eller indirekte henvendelse herunder, og at kunden har tilladelse til at opfordre til ansættelse af en medarbejder, som har afsluttet sin ansættelse eller har fratrådt sin stilling hos Dell Technologies Services, inden han/hun indleder drøftelser om ansættelse med dig.

Samarbejde med kunden. Kunden forstår, at uden et omgående og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell Technologies Services ikke udføre servicen, og at servicen, hvis den udføres, kan være væsentligt ændret eller forsinket. Derfor skal kunden straks og i rimelig grad samarbejde med Dell Technologies Services om alt det, der er nødvendigt for at Dell Technologies Services kan yde servicen. Hvis kunden ikke samarbejder i en rimelig grad i henhold til det foregående, vil Dell Technologies Services ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af servicen, og kunden vil ikke være berettiget til en refundering.

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre services onsite, skal kunden sikre gratis (uden at det koster noget for Dell Technologies Services), sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og miljø, herunder god plads til udførelse af arbejdet, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis nødvendigt) og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell Technologies Services), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Datasikkerhedskopi. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden skal udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Dell Technologies Services er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data.

Medmindre det er påkrævet ifølge relevant lokal lovgivning, VIL DELL TECHNOLOGIES SERVICES IKKE HAVE NOGET ANSVAR FOR:

- ALLE DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETTLIGT BESKYTTEDE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER
- TABTE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE,
- BESKADIGEDE ELLER TABTE UDTAGELIGE MEDIER,
- NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK OG/ELLER
- NOGEN HANDLINGER ELLER UDELADELSER, HERUNDER FORSØMMELIGHED, AF DELL TECHNOLOGIES SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSSERVICEUDBYDER.

Tredjepartsgarantier. Disse services kan indebære, at Dell Technologies Services skal have adgang til hardware eller software fra andre producenter end Dell Technologies Services. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell Technologies Services eller andre end producenten selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dell Technologies Services' udførelse af

services ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis de gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell Technologies Services fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som servicerne kan have på disse garantier.

Ekskluderede data. Ekskluderede data " betyder: (i) data, der er hemmelighedsstemplet, anvendes på USA's liste over krigsmateriel (herunder software og tekniske data) eller begge, (ii) artikler, tjenester og relaterede tekniske data, der er angivet som forsvarsartikler og forsvarsservices, (iii) ITAR (International Traffic in Arms Regulations) frigivne data og, (iv) personligt identificerbare oplysninger, der er underlagt øgede sikkerhedskrav som følge af kundens interne politikker eller praksisser, branchespecifikke standarder eller ved lov. Kunden anerkender, at servicen ikke er designet til at behandle, gemme eller blive brugt i forbindelse med ekskluderede data. Kunden er eneansvarlig for at gennemse data, der leveres til eller tilgås af Dell Technologies Services, for at sikre, at de ikke indeholder ekskluderede data.

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den juridiske person, der fremgår af din faktura for købet af denne service ("Dells juridiske person"). Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dells juridiske person, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, leveres denne service afhængigt af kundens geografiske placering i henhold til og underlagt enten Dells kommercielle salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i tabellen herunder (som relevant "Aftalen"). Se nedenstående tabel, som viser den URL, der gælder for din kundelokation, hvor din aftale kan findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer at været bundet af sådanne onlinevilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af disse services	
	Kunder, som køber disse services direkte	Kunder, som køber services via en autoriseret forhandler
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Lokale online kommercielle salgsbetingelser placeret på Dell.com landespecifik website eller Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt Dell.com landespecifik website eller Dell.com/service-descriptions/global .*	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Asien- Stillehavsregionen- Hong Kong	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	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Europa, Mellempøsten og Afrika	Lokalt Dell.com landespecifik website eller Dell.com/service-descriptions/global .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor: Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: Dell.co.uk/terms	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

* Kunder kan få adgang til deres lokale [Dell.com](#)-website ved blot at gå til [Dell.com](#) fra en computer med forbindelse til internettet på deres sted eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website "Vælg en region/et land", som er tilgængeligt på [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#).

Kunden accepterer, at ved fornyelse, ændring, udvidelse eller fortsat brug af denne Service, ud over den oprindelige periode, vil denne Service blive underlagt den Servicebeskrivelse, som er gældende på det pågældende tidspunkt, og som er tilgængelig på [Dell.com/services/descriptions/global](https://www.dell.com/services/descriptions/global).

Hvis der er en konflikt mellem vilkårene for et hvilket som helst af de dokumenter, som indgår i denne aftale, vil dokumenterne være gældende i følgende rækkefølge: (i) denne servicebeskrivelse, (ii) aftalen, (iii) ordreformular. Gældende vilkår vil blive fortolket så snævert som muligt for at løse konflikten, samtidig med at så mange af de ikke-modstridende vilkår som muligt bibeholdes, herunder bevarelse af ikke-modstridende bestemmelser i samme punkt, afsnit eller underafsnit.

Når du afgiver din ordre på serviceydelser, modtager levering af serviceydelser, benytter serviceydelser eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på websitet Dell.com eller DellEMC.com i forbindelse med dit køb eller i en Dell Technologies-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der som reference er inkorporeret heri. Hvis du indgår denne servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du har myndighed til at indgå denne servicebeskrivelse på vegne af den pågældende juridiske enhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til enheden. Udover at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

Erklæring om dataindsamling og -brug

Denne erklæring ("Erklæring") forklarer, hvordan [Dell Technologies og koncernen](#), på vegne af sig selv eller for en tredjepart eller for sine direkte og indirekte datterselskaber ("Dell") indsamler, bruger og deler dine data, når du bruger Dell-software. Vi indsamler og bruger visse typer data, der er beskrevet nedenfor, for at tilpasse din oplevelse med Dell-produkter, for at forbedre vores support og for at forbedre vores produkter, løsninger og services ("Dell-løsninger").

Oplysninger, vi allerede indsamler. Vi kan automatisk indsamle adfærds- og brugsoplysninger om, hvordan du bruger, tilgår eller interagerer med Dell-løsningerne. Disse oplysninger kan måske ikke afsløre din identitet direkte, men kan omfatte unikke identifikatorer og andre oplysninger om den specifikke enhed, du bruger, såsom din servicekode, hardwaremodellen, operativsystemsversion, hardwareindstillinger og systemnedbrud, installerede programmer, indstillinger og brug og/eller (MAC)-adresse og andre data, der entydigt kan identificere din enhed eller dit system.

Vi kan også indsamle oplysninger om, hvordan dit system eller din enhed har interageret med Dell-løsningerne, såsom statistiske oplysninger, netværksforbindelsesindikatorer og -routing, eller i tilfælde af Dell Managed Detection and Response Service, oplysninger relateret til sikkerhedshændelser. I nogle tilfælde kan de indsamlede oplysninger direkte eller indirekte identificere en slutbruger og knytte en person til en bestemt onlineadfærd i det omfang, det er nødvendigt for de formål, der er angivet i denne erklæring.

For at kunne understøtte disse aktiviteter, accepterer du at give Dell en begrænset, ikke-eksklusiv licens til at bruge dine data, så virksomheden kan udføre servicen. Du accepterer også at give Dell en begrænset, ikke-eksklusiv, evig, global, uigenkaldelig licens til at bruge og på anden måde behandle data relateret til sikkerhedsbegivenheder under og efter serviceperioden for at udvikle, forbedre og/eller forbedre den service og de Dell-løsninger, vi tilbyder og leverer til vores kunder. Dell er ikke forpligtet til at returnere eller slette data relateret til sikkerhedshændelser ved ophør af servicen, uanset årsag.

[Dell-software kan samle alle eller dele af ovennævnte oplysninger i datalogfiler, der overføres til Dell, når en internetforbindelse oprettes.]

De typer teknologi, der anvendes af Dell, kan ændre sig med tiden, efterhånden som teknologien udvikler sig. For yderligere oplysninger om vores brug af cookies og andre lignende sporingsteknologier bedes du læse vores [Cookies og lignende teknologier](#) i Dells online [Fortrolighedserklæring](#).

Dataoverførsler. Data, der er beskrevet i denne erklæring, kan overføres uden for dit land til andre steder såsom i USA, EU og Japan, herunder til hostingsider fra tredjeparter. Vi vil træffe alle relevante tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at beskytte de data, vi overfører.

Opbevaring af dine data. Vi opbevarer dine personoplysninger efter behov i forbindelse med de formål, der er beskrevet i denne erklæring, og i overensstemmelse med Dells opbevaringspolitikker og gældende lovgivning. De data, der indsamles af Dell som beskrevet i denne erklæring, vil blive opbevaret i overensstemmelse med Dells opbevaringspolitikker og gældende lovgivning.

Personoplysninger og fortrolighed. Dells indsamling, brug og behandling af personoplysninger, som du oplyser, er beskrevet i Dells Fortrolighedserklæring. Hvis du ønsker at kontakte os af vedrørende vores databeskyttelsespraksis, bedes du sende os en e-mail på privacy@dell.com eller se vores fulde fortrolighedserklæring online på <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Vigtige supplerende betingelser

1. Serviceperiode. Denne servicebeskrivelse begynder på den dato, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele løbetiden ("**løbetid**"), som angivet på ordreformularen. Hvor det er relevant, er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, raten eller prisen og den relevante løbetid for hver service angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell Technologies Services og kunden, er services, der købes under denne servicebeskrivelse, kun til kundens egen interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

2. Andre vigtige oplysninger

- A. Omlægning af plan.** Når denne service er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst otte kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden omlægger planen for denne service inden for syv dage eller mindre før tidsplandatoen, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver omplanlægning for servicen skal bekræftes af kunden mindst otte dage, før denne service begynder.
- B. Betaling for hardware, der købes med services.** Medmindre andet er skriftligt aftalt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af ydeevne eller levering af services, der købes sammen med sådan hardware.
- C. Forretningsmæssigt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell Technologies Services kan nægte at levere en service, hvis Dell Technologies Services med kommerciel rimelighed anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services-serviceudbydere eller hvis en sådan anmodet service ligger uden for servicens omfang. Dell Technologies Services er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dell Technologies Services' kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse.
- D. Tilvalgte services.** Services som tilvalg (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell Technologies Services og varierer efter kundeplaceringen. Services som tilvalg kræver muligvis en separat aftale med Dell Technologies Services. I fravær af en sådan aftale leveres servicen i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse.

E. **Overdragelse og udlicitering.** Dell Technologies Services kan udlicitere denne service og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre serviceydelsen på Dell Technologies Services vegne.

F. **Opsigelse.** Dell Technologies Services kan opsig denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende grunde:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene,
- Kunden er grov, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller onsite-tekniker, eller
- Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Hvis Dell Technologies Services opsiger denne service, sender Dell Technologies Services en skriftlig meddelelse om opsigelsen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Varslingen herom vil omfatte opsigelsesårsagen og ikrafttrædelsesdatoen, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell Technologies Services sender varslingen om opsigelsen til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved opsigelse, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell Technologies Services opsiger denne service i henhold til dette punkt, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til eller er forfaldne hos Dell Technologies Services.

G. **Geografiske begrænsninger og flytning.** Denne service er ikke tilgængelig overalt. Servicemuligheder, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support, servicefunktioner og -funktionalitet og responstider onsite vil variere afhængigt af geografi, og visse muligheder er muligvis ikke tilgængelige for køb i kundens placering, så kontakt venligst din salgsrepræsentant for disse detaljer.

© 2026 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og handelsnavne kan bruges i dette dokument til at henvise til enten de enheder, der gør krav på mærkerne og navnene eller deres produkter. En trykt papirkopi af Dells vilkår og betingelser for salg er også tilgængelig på anmodning.