

Servicebeschreibung

Attack Simulation Management Service

Einführung

Dell Technologies Services erbringt den Attack Simulation 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) sowie die verfügbaren 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.

Hinweis: Für Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz sind zusätzliche Zustimmungen und Genehmigungen zwischen Dell Technologies Services und dem Kunden erforderlich, bevor Services in Übereinstimmung mit den geltenden lokalen Gesetzen und Vorschriften erbracht werden können.

Umfang des Service

Dieser Service bietet dem Kunden Attack Simulation Management Services. Der Service wird remote bereitgestellt. Die Kernkomponenten des Service sind in Tabelle 1 unten beschrieben:

Tabelle: 1

Gekaufter Service	Kernkomponenten des Service
Attack Simulation Management Service – Jährlich	• Onboarding • Sicherheitsbewertungen – Fünf Vektoren/Modul(e) – Webgateway, E-Mail-Gateway, Endpunktsicherheit, Datenexfiltration und direkte Bedrohungen • Berichterstellung • Jährlicher Service mit vierteljährlichen Überprüfungen
Attack Simulation Management Service – Integritätsprüfung Pro – mit 1 Agent*	• Onboarding • Sicherheitsbewertungen – Fünf Vektoren/Modul(e) – Webgateway, E-Mail-Gateway, Endpunktsicherheit, Datenexfiltration und direkte Bedrohungen • Berichterstellung

Gekaufter Service	Kernkomponenten des Service
	- Einmaliger Service mit einmaliger Überprüfung (Dauer von 30 Tagen) - Beschränkt auf maximal einen (1) Attack Simulation Management Service – Integritätsprüfung Pro – mit 1 Agent* alle 90 Tage pro Kunde** <i>* Jede eindeutige Kombination aus Betriebssystem (OS) und Sicherheits-Policy erfordert 1 Agent</i> <i>** Für kontinuierliche Abdeckung oder größere Umgebungen, die mehrere Agents erfordern, wird das Angebot Attack Simulation Management Service – Jährlich empfohlen.</i>
Attack Simulation Management Service – Integritätsprüfung – ohne Agent	- Onboarding - Zwei Vektoren/Modul(e) – Phishing-Übung, Firewall für Webanwendungen - Einmaliger Service mit einmaliger Überprüfung (Dauer von 30 Tagen)

Betriebszeiten

Das Attack Simulation Testing-Team stellt den Service während der normalen Geschäftszeiten von Dell Technologies Services bereit.

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

Tabelle: 2

Kernkomponenten	Elemente
Onboarding	- Meeting zur Initiierung des Service („Kick-off“-Meeting) - Vom Kunden ausgefüllte Vorab-Checkliste - Überprüfung der IT-Umgebung des Kunden - Aktivierung der Attack Simulation-Anwendung - Unterstützung bei der Agent-Einführung
Validierung von Sicherheitskontrollen	- Simulationsausführung (mithilfe von Definitionen in der Anwendung) - Von Dell Technologies Services initiierte Ad-hoc-Simulationen
Reporting	- Einmalige monatliche Berichte – wenn die Option für die Integritätsprüfung ausgewählt ist - Vierteljährliche Berichte und Überprüfungen – wenn die jährliche Option ausgewählt ist

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 Kundenprofilreaktionen, um die IT-Umgebung des Kunden, die Sicherheitskontrollen und andere relevante Kontexte zu verstehen
- Anleitung bei den aktuellen Funktionen zur Sicherheitsvalidierung in der Attack Simulation Management-Anwendung sowie deren Einsatz in der Kundenumgebung
- Unterstützung bei Attack Simulation 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.

Aktivierung der Attack Simulation-Anwendung

- Zur Initiierung des Service wird ein vom Kunden festgelegter Mandant der Anwendung eingerichtet.
- Dell Technologies Services führt den Kunden durch die Erstellung der initialen Administrator-Accounts für die Attack Simulation Management-Anwendung und zeigt dem Kunden in der ersten Anwendungsregistrierung, wie zusätzliche NutzerInnen erstellt werden, damit sie auf die Attack Simulation Management-Anwendung zugreifen können.
- Dell Technologies Services unterstützt den Kunden bei der Agent-Installation, -Paketerstellung, -Bereitstellung und -Konfiguration.
- Dell Technologies Services unterstützt den Kunden bei der ordnungsgemäßen Einrichtung, der Agent-Platzierung und der Konfiguration, damit die kundenseitigen Anforderungen erfüllt werden.

Unterstützung beim Agent-Rollout

Dell Technologies Services steht dem Kunden während der Agent-Bereitstellung sowie für das Troubleshooting bei der Agent-Installation zur Seite. Außerdem wird der Kunde bei der Beschaffung des Bereitstellungspakets und der Korrektur von Bereitstellungsfehlern in der Konsole oder den Protokollen der Attack Simulation Management-Anwendung unterstützt.

Validierung von Sicherheitskontrollen für den Attack Simulation Management Service – Jährlich

Dell Technologies Services führt während des gesamten Servicezeitraums (mindestens 12 Monate) verschiedene Simulationen durch, um die Sicherheitskontrollen des Kunden zu validieren.

Durchführung von Simulationen

Dell Technologies Services validiert die Kundenumgebung und stellt vierteljährlich Berichte bereit. Die Ergebnisse aus den Angriffssimulationen werden überprüft und für die Korrektur priorisiert. Dell Technologies Services kontaktiert den Kunden per E-Mail oder über andere 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 der verschiedenen Simulationen validiert, die Teil der Angriffssimulation sind. Die Attack Simulation-Anwendung validiert die Sicherheitskontrollen für zahlreiche Infrastrukturkomponenten mit relevanten Angriffsvektoren, die in der IT-Umgebung des Kunden als relevant erachtet werden.

Von Dell Technologies Services initiierte Ad-hoc-Simulationen

Es kann passieren, dass aufgrund eines kürzlich erkannten Sicherheitsrisikos eine Validierung außerhalb des regulären Angriffssimulationsrhythmus erforderlich wird. Diese Simulationen werden basierend auf der Bewertung der Kundenumgebung durch Dell Technologies Services durchgeführt und von Dell Technologies Services initiiert. Vor der Initiierung einer solchen Ad-hoc-Simulation wird die Genehmigung des Kunden eingeholt.

Vierteljährliche Berichte und Überprüfungen

Dell Technologies Services bietet dem Kunden auf einer vierteljährlichen Basis Sichtbarkeit in seinen Sicherheitsstatus. Dell Technologies Services und der Kunde überprüfen die Trends aus den verschiedenen Angriffssimulationen sowie besondere Aktivitäten, die während des Quartals in der IT-Umgebung des Kunden beobachtet wurden, und besprechen Empfehlungen für eine Verbesserung des Sicherheitsstatus des Kunden.

Validierung von Sicherheitskontrollen für den Attack Simulation Management Service – Integritätsprüfung mit Agent

Dell Technologies Services führt während des gesamten Servicezeitraums (1 Monat) Simulationen für verschiedene Angriffsvektoren durch, um die Sicherheitskontrollen des Kunden zu validieren.

Durchführung von Simulationen

Dell Technologies Services validiert die Kundenumgebung und stellt einen Bericht zu den spezifischen Angriffsvektoren bereit. Die Ergebnisse aus den Angriffssimulationen werden überprüft und für die Korrektur priorisiert. Dell Technologies Services kontaktiert den Kunden per E-Mail oder über andere 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 der verschiedenen Simulationen validiert, die Teil der Angriffssimulation sind. Die Attack Simulation-Anwendung validiert die Sicherheitskontrollen für zahlreiche Infrastrukturkomponenten mit relevanten Angriffsvektoren, die in der IT-Umgebung des Kunden als relevant erachtet werden

Einmalige Berichterstellung und Überprüfung

Der Kunde hat Anspruch auf eine einmalige, 30 Tage dauernde Bewertung seines Sicherheitskontrollstatus, die von Dell Technologies Services durchgeführt wird. Nach Abschluss der Bewertung bespricht Dell Technologies Services die Ergebnisse mit dem Kunden, einschließlich der Erkenntnisse aus den verschiedenen Angriffssimulationen und der bemerkenswerten Aktivitäten, die in der IT-Umgebung des Kunden beobachtet wurden, und erörtert die Empfehlungen zur Verbesserung des Sicherheitsstatus des Kunden.

Abonnementfakturierung

Der Service beinhaltet die monatliche Abonnementfakturierung, die auf dem Originalbestellformular mit dem Vermerk „Abonnement“ angegeben wird, wenn sich der Kunde dafür entschieden hat. Andernfalls gelten Standardbedingungen und -rechnungstellung. Die folgenden Bedingungen gelten für die Abonnementfakturierung:

- Das Originalbestellformular zeigt die Vertragslaufzeit und die Anzahl der vertraglich vereinbarten Endpunkte an.
- Dem Kunden wird die Gesamtzahl der verwalteten Endpunkte am Ende des Kalendermonats nachträglich in Rechnung gestellt.
- Kunden wird ein Bericht über die Kundenendpunkte, die den Service verwenden, zur Verfügung gestellt.
- Der Kunde erhält eine einzelne Rechnung für alle Standorte (innerhalb der gleichen Region).

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 Attack Simulation-Anwendung erfassten Daten werden für die Dauer des Service aufbewahrt und anschließend gelöscht. Sämtliche Kundendaten werden nach dem Ende der Servicelaufzeit dauerhaft entfernt.

Annahmen

Diese Servicebeschreibung wurde von Dell Technologies Services auf Grundlage der folgenden Voraussetzungen erstellt:

- Alle vom Kunden bereitgestellten Informationen, einschließlich Informationen zu den technischen Anforderungen vor Ort, sind sachlich korrekt.
- Dell Technologies Services implementiert nur servicebezogene Sicherheitskonfigurationsänderungen, die laut Dell Changemanagement-Prozess zulässig sind.
- Dell übernimmt keine Haftung für Policy-Änderungen, die der Kunde implementiert, ohne den Dell Changemanagementprozess zu befolgen.
- Alle in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services werden remote bereitgestellt.
- Die Kundenumgebung kann Geräte enthalten, für die kein Service gilt. Der Kunde ist sich der Risiken einer Wartung betroffener Geräte bewusst. Für Geräte ohne gültigen Service erfolgen weder Eskalation noch Hardwarereparatur oder Troubleshooting.
- Ad-hoc-Service-Requests von Kunden (Anfragen, die sich nicht auf einen laufenden Incident beziehen) dürfen nur über formale Kommunikationskanäle übermittelt werden.

- Im Rahmen dieses Service behält Dell Technologies Services die administrative Kontrolle über die Attack Simulation-Plattform. Kunden haben das Recht, Administratorzugriff anzufordern, übernehmen jedoch jedwede Haftung, falls ein Sicherheits-Incident oder ein Systemausfall als Folge eines solchen kundenseitigen Administratorzugriffs auftritt. Dell Technologies Services behält sich das Recht vor, die servicebezogenen Stunden für die Sicherheitskonfiguration nach Bedarf zu mindern, um nach einem solchen Incident oder Systemausfall bei der Recovery zu helfen.

Ausschlüsse

Der Service soll Kunden bei der Identifizierung und Minderung von Risiken unterstützen, eine Risikoeliminierung ist jedoch unmöglich. Dell Technologies Services kann nicht zusagen, dass es in der IT-Umgebung des Kunden nicht zu Angriffsversuchen, 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 einer Dell Technologies Lösung 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
- Behebung von in der IT-Umgebung des Kunden erkannten Problemen mit Sicherheitskontrollen
- Lösung von Kompatibilitäts- oder anderen Problemen, die nicht durch den Hersteller behoben werden können, oder eine Konfiguration von Hardware, Software, Geräten oder Ressourcen 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
- Der Kunde darf die Anzahl der verwalteten Endpunkte nicht auf eine Anzahl reduzieren, die unter der Gesamtzahl der im Kundenauftrag angegebenen Endpunkte liegt

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 erwirbt weitere Agents (mit zusätzlichen Kosten), falls die IT-Umgebung des Kunden anders konfiguriert werden muss als ursprünglich im Rahmen des Onboarding festgelegt (Domains, Netzwerksegmente, Anzahl des Betriebssystemtyps).
- Der Kunde ermöglicht den TechnikerInnen von Dell Technologies Services während des Bereitstellungszeitraums Zugriff auf alle erforderlichen Umgebungen.

- Der Kunde stellt Dell Technologies Services die erforderliche Unterstützung für die Agent-Bereitstellung und die Validierung von Kontrollen mithilfe von verschiedenen Simulationen zur Seite.
- Der Kunde ist bei allen Planungs- und Prüfungssitzungen anwesend und verfügbar oder benennt eine Vertretung.
- Der Kunde wirkt in angemessener Weise an der Bereitstellung des Service mit. Dem Kunden ist bewusst, dass die TechnikerInnen von Dell Technologies Services ohne angemessene Mitwirkung und Zusammenarbeit 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 überprüft die Checklisten vor dem Engagement sowie die Testpläne und stimmt ihnen, ohne dies unangemessen zu verzögern, wie von Dell Technologies Services festgelegt, 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 stellt unterstützte Sensoren auf dem erforderlichen Volume bereit, um einen stabilen Status zu erreichen. Dies ist erforderlich, damit die SicherheitsanalystInnen von Dell Technologies Services mithilfe der Attack Simulation-Anwendung ausreichende Einblicke in die Sicherheitskontrollen der IT-Umgebung des Kunden gewinnen.
- Der Kunde bezieht sämtlichen Support für Agents von Drittanbietern vom jeweiligen Hersteller oder anderen autorisierten Quellen. Dell Technologies Services bietet keinen Support für Endpunkt-Agents von Drittanbietern.
- Der Kunde sorgt dafür, dass ausreichend Netzwerkverbindungen, -bandbreite und -zugriff für die Serviceerbringung vorhanden sind.
- Der Kunde stellt Dell Technologies Services den erforderlichen Zugriff für Integrationen bereit, die von der Attack Simulation-Anwendung benötigt werden.
- Der Kunde folgt den empfohlenen Best Practices für das Management von Zugangsdaten und Berechtigungen für Integrationen mit der Attack Simulation-Anwendung.
- Der Kunde stellt zeitnah Informationen und Unterstützung (z. B. Dateien, Protokolle, IT-Umgebungskontext) für zusätzliche Analysen aus den Ergebnissen der Angriffssimulationen bereit.
- Der Kunde identifiziert und authentifiziert alle NutzerInnen, denen er die Nutzung des Service gestattet.
- Der Kunde stellt sicher, dass die Liste seiner autorisierten Ansprechpersonen auf dem neuesten Stand bleibt; das umfasst auch die Berechtigungen und zugehörigen Informationen.
- 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 BenutzerInnen und benachrichtigt Dell Technologies Services sofort über jede unbefugte Nutzung des Service.
- Er setzt die Zwei-Faktor-Authentifizierung für den Zugriff auf den Service ein (sofern möglich).
- Der Kunde akzeptiert alle Updates und Upgrades für die Sensoren, die für die ordnungsgemäße Funktion und Sicherheit des Service erforderlich sind.
- Der Kunde holt die erforderlichen Zustimmungen von externen Parteien für die Erbringung des Services im Auftrag von Dell Technologies Services ein.
- Der Kunde stellt sachlich korrekte technische Anforderungen und Architekturinformationen des Standorts bereit.
- Der Kunde führt zeitnah Korrekturmaßnahmen als Reaktion auf Ergebnisse, die aus den Angriffssimulationen folgen, aus.

Glossar

Begriff	Beschreibung
Validierung von Sicherheitskontrollen	Von Dell Technologies Services initiiertes Test der IT-Umgebung des Kunden auf Sicherheitskontrollen, die von einem Angreifer genutzt werden könnten (wird unter Verwendung eines Agent mithilfe einer Reihe von Simulationen durchgeführt)
Agent	Eine Anwendung, die auf einem Endpunkt installiert ist und verwendet wird, um Informationen zu Aktivitäten und Betriebssystemdetails des Endpunkts zu sammeln und an die Attack Simulation-Anwendung zu senden
Integration	API-Aufrufe (Application Programming Interface) oder andere Software für die Durchführung der Services für die angeschlossene Technologie
Attack Simulation-Anwendung	Sicherheitstool, das die Angriffssimulationen ausführt
Bestätigung des stabilen Status oder der Servicebereitschaft	Folgende Anforderungen muss der Kunde für den Wechsel zum stabilen Status und der Servicebereitschaft erfüllen: • Erfüllung der Voraussetzungen des Cymulate Agent oder des Cymulate Service-basierten Agent. • Erfüllung der im Umfang enthaltenen, modulspezifischen Voraussetzungen. • Validierung der Zugangsdaten für Administratorrechte • Validierung von E-Mails, die im Posteingang des Kunden ankommen
Modul oder Vektor	Eine bestimmte Funktion innerhalb der Attack Simulation-Plattform, die die verschiedenen Angriffsvektoren angreift

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 die Genehmigung eingeholt hat, zur Erbringung dieser Services remote oder persönlich auf die im Kundenbesitz befindliche(n) oder lizenzierte(n) Software, Hardware und Systeme, die darauf gespeicherten Daten sowie alle zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten zugreifen und diese nutzen zu dürfen. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung 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 Service-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 sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. 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 Services hergestellt oder verkauft wurde. Die Gültigkeit der Gewährleistung 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 Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell Technologies Services übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen Dritter oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Ausgeschlossene Daten. „Ausgeschlossene Daten“ bedeutet: (i) unter Geheimschutz stehende und/oder in der US-Munitionsliste (United States Munitions List, USML) stehende Daten (einschließlich Software- und technischer Daten) oder beides; (ii) Artikel, Dienstleistungen 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 der KundInnen 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 – Bedingungen und Bestimmungen

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 der vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvereinbarung mit Dell als juristischer Person, die den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den 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 Online Verkaufsbedingungen auf der landesspezifischen Website unter Dell.com oder Dell.com/servicedescriptions/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 KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Dell.com Website oder Dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin 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

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen
		Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Asien/Pazifik/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	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin 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 KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische Website Dell.com oder Dell.com/service/descriptions/global.* Außerdem können Kunden mit Sitz in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Frankreich oder dem Vereinigten Königreich die entsprechende URL aufrufen: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Österreich: Dell.at/geschaefftbedingungen Schweiz: Dell.ch/geschaeftsbedingungen Großbritannien: Dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin 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 KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen 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.

KundInnen 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 im Rahmen dieser Servicebeschreibung erfasst 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.

Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen in einem der Dokumente, die diese Vereinbarung umfassen, haben 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 Kontrollkästchens „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Website von Dell.com oder DellEMC.com im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis darin 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 müssen Kunden neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. ein Bestellformular unterzeichnen.

Hinweis zu Datenerhebung und -nutzung

In dieser Mitteilung („Hinweis“) wird erläutert, wie [Dell Technologies und seine Unternehmensgruppe](#) im eigenen Namen oder für einen Drittanbieter oder für seine 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 sowie um unseren Support und 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.

Zudem erfassen wir möglicherweise Informationen darüber, wie Ihr System oder Gerät mit den Dell Lösungen interagiert hat, z. B. statistische Informationen, Netzwerkverbindungskennzahlen und Routing, oder im Falle des Dell Managed Penetration and Attack Simulation Testing Service, Informationen im Zusammenhang mit Sicherheitsereignissen. In einigen Fällen können die erfassten Informationen direkt oder indirekt EndnutzerInnen identifizieren und eine Person mit bestimmten Onlineverhalten 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 oder an Hosting-Standorte von Drittanbietern 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 Bedingungen und Bestimmungen

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 der einzelnen Services 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 er jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor Beginn des Service bestätigt.
- B. Bezahlung der mit den Services gekauften Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Bezahlung von Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von Services gebunden, die zusammen mit der Hardware erworben wurden.
- 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 oder die Serviceanbieterin 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 ServiceanbieterInnen 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 für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
 - Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem/der SupportmitarbeiterIn oder dem/der Vor-Ort-TechnikerIn.
 - Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen 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. **Geografische Einschränkungen und Standortänderung.** Dieser Service ist nicht an allen Standorten 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.

Sonderbedingungen und -bestimmungen für Services in Deutschland, Österreich und der Schweiz

1. Umfang

Diese Sonderbedingungen und -bestimmungen für Services in Deutschland, Österreich und der Schweiz (im Folgenden „Anhang“) gelten für alle Services, die gemäß der oben genannten Servicebeschreibung in folgenden Ländern bereitgestellt oder genutzt werden:

- (i) Deutschland, mit dem Ziel, jegliche strafrechtliche Haftung in Deutschland zu vermeiden (deutsches IT-Sicherheitsgesetz, insbesondere Abs. 202a ff, 203, 206, 303a und 303b deutsches Strafgesetzbuch [StGB]);
- (ii) Österreich, mit dem Ziel, jegliche strafrechtliche Haftung in Österreich zu vermeiden (österreichisches IT-Sicherheitsgesetz, insbesondere Abs. 118a, 126a, 126b und 126c österreichisches Strafgesetzbuch [StGB]);
- (iii) Schweiz, mit dem Ziel, jegliche strafrechtliche Haftung in der Schweiz zu vermeiden (schweizerisches IT-Sicherheitsgesetz, insbesondere Abs. 143, 143bis, 144bis, 147, 150 und 179 ff. schweizerisches Strafgesetzbuch [StGB]).

2. Definition

Die in diesem Anhang verwendeten Begriffe haben dieselbe Bedeutung wie die Begriffe, die in der Servicebeschreibung und der zugrunde liegenden Vereinbarung festgelegt sind, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

3. Einbindung in die Servicebeschreibung; Priorität

Die Servicebeschreibung wird geändert, um die Bestimmungen dieses Anhangs einzubinden, damit eine mögliche strafrechtliche Haftung in Deutschland, Österreich und der Schweiz vermieden wird. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bestimmungen dieses Anhangs und den anderen Bestimmungen der Servicebeschreibung haben die Bestimmungen dieses Anhangs Vorrang. Alle anderen Bestimmungen der Servicebeschreibung und der zugrunde liegenden Vereinbarung bleiben von diesem Anhang unberührt.

4. Erbringung von Services

4.1 Wenn Dell als juristische Person für die Erbringung von Services gemäß der zugrunde liegenden Vereinbarung Affiliates von Dell Technologies oder Drittanbieter von Services auf der ganzen Welt einsetzt, sind diese Affiliates und Drittanbieter für die Erbringung der Services qualifiziert und handeln als Unterauftragnehmer, um die Verpflichtungen von Dell als juristische Person gemäß der Servicebeschreibung und Vereinbarung zu erfüllen, sofern Dell als juristische Person weiterhin für deren Ausführung verantwortlich ist.

4.2 Die Services, die gemäß der Servicebeschreibung und der Vereinbarung durch Dell als juristische Person, durch Affiliates von Dell Technologies oder durch Drittanbieter von Services erbracht werden, können zu Folgendem führen:

- (i) Zugriff auf persönliche und andere private Daten von Einzelpersonen und/oder Drittanbietern (z. B. KundInnen des Kunden, MitarbeiterInnen des Kunden), die in den IT-Systemen des Kunden gespeichert sind und an der Erbringung der nachfolgenden Services beteiligt sind, insbesondere:

- a. die Umgehung der Sicherheitssysteme des Kunden, die besonders vor unbefugtem Zugriff geschützt sind, und/oder
 - b. das Abfangen von Daten mithilfe technischer Mittel von einer nicht öffentlichen Einrichtung zur Datenverarbeitung (z. B. E-Mail-Kommunikation);
- (ii) direktes oder ggf. infolge der Durchführung des Services aufgetretenes Löschen, Unterdrücken, Rendern, Unbrauchbarmachen oder Ändern von Daten und/oder Beeinträchtigen der Datenverarbeitungsvorgänge durch Löschen, Beschädigen, Rendern, Unbrauchbarmachen, Entfernen oder Ändern eines Datenverarbeitungssystems oder eines Datenträgers und/oder
- (iii) Serviceunterbrechungen oder -verschlechterungen in Bezug auf die Systeme des Kunden.

4.3 Dell als juristische Person verpflichtet sich im Hinblick auf die Vertraulichkeit zu Folgendem:

- (i) jegliche Daten, die dem Post- oder Telekommunikationsgeheimnis und/oder weiteren vertraglichen und/oder gesetzlichen Geschäftsgeheimnissen unterliegen (z. B. Daten gemäß Paragraph 203 des deutschen StGB), werden vertraulich behandelt. Dell als juristische Person erhält nur dann Kenntnis über den Inhalt oder die spezifischen Umstände der erfassten Daten, wenn dies für die Erbringung der Services gemäß der vereinbarten Servicebeschreibung erforderlich ist.
- (ii) jegliche Unterauftragnehmer, die Dell als juristische Person beauftragt, um die oben genannten Services zu erbringen, müssen Daten, die dem Post- oder Telekommunikationsgeheimnis und/oder weiteren vertraglichen und/oder gesetzlichen Geschäftsgeheimnissen unterliegen (z. B. Daten gemäß Paragraph 203 des deutschen StGB), vertraulich behandeln.

5. Zustimmung des Kunden und Pflichten in Bezug auf die Erbringung von Services

- 5.1 Der Kunde ermächtigt Dell als juristische Person, die Services auf Netzwerkressourcen mit den vom Kunden angegebenen Internetprotokolladressen („IP-Adressen“) durchzuführen sowie alle entsprechenden Aufgaben und Tests, die in angemessenem Umfang für die Erbringung erwogen wurden oder die für die Erbringung der Services erforderlich sind. Der Kunde erklärt, dass er, wenn er keine solchen Netzwerkressourcen besitzt, die Zustimmung und Autorisierung des betreffenden Drittanbieters in einer für Dell als juristische Person formell und inhaltlich zufriedenstellenden Weise eingeholt hat, um Dell als juristische Person zu erlauben, die Services auf den Netzwerkressourcen dieses Drittanbieters bereitzustellen.
- 5.2 In Anbetracht des Vorstehenden sichert der Kunde zu, dass er spätestens bei der Ausführung eines Transaktionsdokuments oder eines anderen Dokuments zur Ausführung über das in diesem Anhang **beigefügte Zustimmungsförmular (Anhang: Zustimmungserklärung)** seine Zustimmung zu den Services erteilt und Dell als juristische Person dazu autorisiert, einen Teil oder die gesamten Services im entsprechenden Transaktionsdokument in Bezug auf die Systeme des Kunden bereitzustellen. Der Kunde bestätigt außerdem, dass er dafür verantwortlich ist, nach Abschluss der Tests durch Dell als juristische Person die Computersysteme des Netzwerks mit einer sicheren Konfiguration wiederherzustellen. Der Kunde erkennt die Risiken und Folgen, wie oben in Abschnitt 4.2 dargelegt, an und akzeptiert sie. Der Kunde erkennt an, dass Dell als juristische Person nicht mit der Erbringung der Services beginnen kann, bevor Dell die Zustimmung des Kunden erhalten hat. Zudem ist Dell als juristische Person berechtigt, die Erbringung der Services bis zum Erhalt der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden abzulehnen.

- 5.3 Der Kunde bestätigt und erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Dell als juristische Person in diesem Zusammenhang die zuvor genannten Affiliates von Dell Technologies und Drittanbieter von Services auf der ganzen Welt als Unterauftragnehmer einbeziehen kann, um die im Rahmen dieser Servicebeschreibung durchzuführenden Services, andere Transaktionsdokumente (falls vorhanden) und die zugrunde liegende Vereinbarung bereitzustellen.

6. Zusicherung des Kunden, die erforderlichen Zustimmungen bereitzustellen

- 6.1 Der Kunde garantiert hiermit im Hinblick auf die Bereitstellung der Services,
- (i) dass er alle erforderlichen Zustimmungen, Autorisierungen und Berechtigungen auf eine zulässige Weise erhalten hat, um Dell als juristische Person, einschließlich aller Unterauftragnehmer, die Durchführung aller Systemsicherheitsprüfungen zu ermöglichen. Zudem gewährleistet der Kunde, dass entsprechende Nachweise auf Anfrage von Dell als juristischer Person vorgelegt werden;
 - (ii) dass durch die Implementierung aller erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen sichergestellt wird, dass Dell als juristische Person, einschließlich aller Unterauftragnehmer, nur in dem von den Vertragsparteien vereinbarten Umfang zur Durchführung von Systemsicherheitsprüfungen auf den Netzwerkressourcen berechtigt oder dazu aufgefordert wird.
- 6.2 Der Kunde muss den Erhalt aller erforderlichen Zustimmungen, Autorisierungen und Berechtigungen als Auditnachweis dokumentieren und auf Anfrage von Dell als juristische Person und nach Ermessen von Dell als juristische Person diese Dokumentation bereitstellen, damit Dell als juristische Person die Compliance nachweisen kann.

Anhang zu den Sonderbedingungen und -bestimmungen für Services in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Zustimmungserklärung

[Offizieller Name des Kunden] mit Hauptgeschäftssitz in [Kundenadresse] („**Kunde**“) **stimmt hiermit zu**, dass Dell als juristische Person (wie in der Servicebeschreibung definiert), die Services, wie in der Servicebeschreibung vom (Datum einfügen) und den entsprechenden Anhängen beschrieben, durchführen darf. Dazu gehören Pentest-Services, wie vom Kunden und von Dell als juristische Person im Rahmen der entsprechenden Vereinbarung vereinbart.

Der Kunde ist sich bewusst, dass die Erbringung der Services Aktionen und Aktivitäten erfordert, die sich auf das IT-System, die IT-Infrastruktur, die Hardware, die Software und die Datenbanken des Kunden auswirken, wie im Anhang der Servicebeschreibung mit dem Titel „Sonderbedingungen und -bestimmungen für Services in Deutschland, Österreich und der Schweiz“ erläutert wird.

Durch die Unterzeichnung dieser Zustimmungserklärung **erklärt** der Kunde, dass er (i) den Anhang der Servicebeschreibung mit dem Titel „Sonderbedingungen und -bestimmungen für Services in Deutschland, Österreich und der Schweiz“ sorgfältig gelesen und keine weiteren Fragen zu den vereinbarten Services hat, (ii) alle Dritten und Einzelpersonen (z. B. KundInnen des Kunden, MitarbeiterInnen des Kunden, Einzelpersonen bei Kooperationspartnern oder Lieferanten des Kunden) informiert hat, die von den Services betroffen sein könnten oder deren persönliche und nicht personenbezogene Daten von den Services betroffen sein könnten, und (iii) die erforderliche Zustimmung des Drittanbieters eingeholt hat, um die geltenden Gesetze einzuhalten.

Offizieller Name des Kunden
UNTERSCHRIFTEN
Name
Position
Datum

© 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 Druckversion der Dell Verkaufsbedingungen und -bestimmungen ist auf Anfrage erhältlich.