



## Servicebeschreibung

### Managed Detection and Response

#### Einführung

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

#### Umfang des Service

Der Service stellt dem Kunden Managed Detection and Response bereit. Der Service wird remote bereitgestellt. Kernkomponenten des Service sind in Tabelle 1 unten beschrieben:

Tabelle: 1

Erworbener Service	Kernkomponenten des Service
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Service wird auf ausgewählten Softwareplattformen bereitgestellt. Details finden Sie im <a href="#">technischen Datenblatt</a>.</li> <li>• Betriebsstunden: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche (24x7)</li> <li>• Onboarding</li> <li>• Erkennung</li> <li>• Reaktion auf Bedrohungen</li> <li>• Servicebezogene Sicherheitskonfiguration</li> <li>• Vierteljährliches Reporting</li> <li>• Antwort auf Incidents</li> </ul>
Managed Detection and Response – nur Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dies beinhaltet die obigen Komponenten und nutzt den derzeit lizenzierten XDR-Account des Kunden.</li> <li>• Diese Option ist nur als Abonnement erhältlich.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden, die das reine MDR-Serviceangebot erwerben, müssen die Mindestanforderungen an Softwaremodule erfüllen, um Services zu erhalten. Details finden Sie im <a href="#">technischen Datenblatt</a>.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Softwaremodule, die nicht im <a href="#">technischen Datenblatt</a> aufgeführt werden, sind nicht im Umfang enthalten.</li> <li>○ Kunden mit anderen als den im <a href="#">technischen Datenblatt</a> genannten Softwaremodulen benötigen möglicherweise eine kundenspezifische Lösung.</li> </ul> </li> </ul>
--	---

**Betriebsstunden**

Die Dell Technologies Services Virtual Security Operations Centers (SOC) sind so konzipiert, dass sie dem Kunden einen 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche (24x7, rund um die Uhr) verfügbaren Service bereitstellt.

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

Tabelle: 2

Kernkomponente	Elemente
Onboarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meeting zur Initiierung des Service (Kick-off-Meeting)</li> <li>• Vom Kunden ausgefüllte Checkliste vor dem Engagement</li> <li>• Überprüfen der IT-Umgebung des Kunden</li> <li>• XDR-Anwendungsaktivierung</li> <li>• Leitfaden zur Plattformkonfiguration</li> </ul>
Erkennung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7-Zugriff auf Sicherheitsanalysten</li> <li>• Bedrohungserkennung und -ermittlungen</li> <li>• Bedrohungssuche (von Dell initiiert)</li> </ul>
Konfiguration von Bedrohungsreaktionen und Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktion auf Bedrohungen</li> <li>• Servicebezogene Sicherheitskonfiguration</li> </ul>
Vierteljährlicher Report	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting zu Ermittlungen</li> <li>• Analyse von Warnmeldungstrends</li> <li>• Anleitung zum Sicherheitsstatus</li> </ul>
Antwort auf Incidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiierung der Remote-Incident-Antwort</li> </ul>
Projektmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellungsmanagement für dieses Projekt</li> </ul>

## Detaillierte Beschreibung

### Onboarding:

#### Meeting zur Initiierung des Service

Ein Dell Technologies Services Projektmanager 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:

- Überprüfen und Besprechen Antworten auf das Kundenprofil, um die IT-Umgebung des Kunden, die Sicherheitskontrollen und andere relevante Kontexte zu verstehen
- Bereitstellen von Anleitungen zu den aktuellen Erkennungsmechanismen in der XDR-Anwendung und wie diese auf den Kunden angewendet werden können
- Bereitstellen von Anleitungen zu XDR-Integrationen in Drittanbietersoftware und -hardware (mit Herstellerunterstützung)

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

#### Vom Kunden ausgefüllte Checkliste vor dem Engagement

Vor der Überprüfung der IT-Umgebung muss der Kunde die Pre-Engagement-Prüfliste ausfüllen. Die Pre-Engagement-Prüfliste wird vom Dell Technologies Services Projektmanager versendet und enthält eine detaillierte Prüfliste sowie technische Daten zur IT-Umgebung.

#### Überprüfung der IT-Umgebung

Die Überprüfung der IT-Umgebung wird durchgeführt, um Daten über die vorhandene Umgebung zu erfassen, in der die Software implementiert wird.

#### XDR-Anwendungsaktivierung

- Einrichten einer vom Kunden festgelegten Instanz der XDR-Anwendung zur Initiierung des Service
- Senden der ersten Anwendungsregistrierung für den Zugriff auf die XDR-Anwendung an den Kunden
- Bereitstellen des Zugriffs auf den/die erforderlichen Endpunkt-Agent(s) nach Bedarf

#### Leitfaden zur Plattformkonfiguration

Beratung des Kunden bei der Endpunktbereitstellung und der XDR-Plattformkonfiguration.

Die folgenden Aktivitäten sind im Onboarding Service enthalten:

- Unterstützung beim Abruf der Bereitstellungspakete
- Anleitung bei der Konfiguration von Sicherheits-Policies
- Anleitung zur Korrektur von Bereitstellungsproblemen auf der XDR-Plattform

### Erkennung

#### 24x7-Zugriff auf Sicherheitsanalysten

Sicherheitsanalysten von Dell Technologies Services sind rund um die Uhr (24x7) für den Kunden verfügbar.

#### Bedrohungserkennung und -ermittlungen

Überprüfen und Untersuchen von in der XDR-Anwendung erkannten Bedrohungen. Bedrohungen, die nach Maßgabe von Dell Technologies eine weitere Analyse erfordern, führen zur Einleitung von Ermittlungen in der XDR-Anwendung. Dell Technologies kontaktiert den Kunden über das XDR-Portal, per E-Mail oder über unterstützte Integrationen, wenn genügend Beweise gesammelt wurden, um eine Bedrohung als bösartig einzustufen, oder wenn Dell Technologies weitere Informationen vom Kunden benötigt, um mit den Ermittlungen fortzufahren.

### Aufspüren von Bedrohungen

Dell Technologies führt eine Suche nach Bedrohungen in der IT-Umgebung des Kunden durch, um relevante Indikatoren für die Infizierung und Taktiken zu ermitteln, die aus aktuellen Antworten auf Incidents gesammelt werden. Die Aktivitäten zum Aufspüren von Bedrohungen sind auf Daten beschränkt, die über die XDR-Plattform und die unterstützte Integration erfasst werden. Dell Technologies untersucht die erfasste Kundentelemetrie, um Aktivitäten wie das Vorhandensein von Persistenzmechanismen, anomale Nutzeraktivitäten, Taktiken von Bedrohungsakteuren, anomale Netzwerkkommunikationen und anomale Anwendungsnutzung zu erkennen. Bedrohungen, die im Rahmen des Aufspürens von Bedrohungen erkannt werden, führen zur Einleitung von Ermittlungen und zur Benachrichtigung des Kunden über das XDR-Portal, per E-Mail oder über unterstützte Integrationen.

### **Reaktion auf Bedrohungen**

Beim Onboarding erteilt der Kunde eine Vorabgenehmigung für ausgewählte Reaktionsmaßnahmen auf Bedrohungen, die im Rahmen des Service durchgeführt werden können. Dell Technologies Services führt Reaktionsmaßnahmen auf Bedrohungen mithilfe der XDR-Plattform durch.

### **Servicebezogene Sicherheitskonfiguration**

Dell Technologies Services kann dem Kunden während der Servicelaufzeit bis zu 40 Stunden pro Vierteljahr für die servicebezogene Sicherheitskonfiguration (remote) nach Bedarf bereitstellen. Die Sicherheitskonfiguration ist ausdrücklich auf Ermittlungen und/oder Warnmeldungen beschränkt, die sich aus der Bereitstellung des Service ergeben, und kann Folgendes umfassen:

- Troubleshooting und Best Practices für den MDR-Endpunkt-Agent
- Anleitungen für Updates der XDR-Plattform-Policies
- Anleitung zur Konfiguration und Integration von Drittanbieteranwendungen in die XDR-Plattform

Falls während der Servicelaufzeit in einem einzigen Quartal mehr als 40 Stunden für die servicebezogene Konfiguration von Bedrohungsreaktionen und Sicherheit benötigt werden, kann der Kunde seine/n Dell Technologies Account-ManagerIn kontaktieren, um zusätzliche Zeit zu erwerben. Nicht genutzte Zeit am Ende eines jeden Quartals der Servicelaufzeit verfällt. Zusätzlich erworbene Zeit für ein zukünftiges Quartal innerhalb der Servicelaufzeit kann nicht vor dem Beginn des betreffenden Quartals genutzt werden.

### **Vierteljährlicher Report**

Dell Technologies Services unterstützt den Kunden durch Empfehlungen, die auf Beobachtungen auf Plattformebene basieren, um dessen Sicherheitsstatus zu verbessern. Dell Technologies Services und der Kunde überprüfen Trends und bemerkenswerte Aktivitäten, die in der IT-Umgebung des Kunden mithilfe der XDR-Plattform beobachtet wurden, und besprechen Empfehlungen zur Abwehr von Bedrohungen.

### **Antwort auf Incidents**

Nach Benachrichtigung durch die SicherheitsanalystInnen von Dell Technologies Services stehen die folgenden Komponenten für die Remote-Incident-Antwort zur Verfügung.

#### Initiierung der Remote-Incident-Antwort

Dell Technologies Services stellt dem Kunden in der Laufzeit des Service pro Jahr bis zu 40 Stunden Remoteunterstützung für die Antwort auf Incidents bereit (beschränkt auf die Anzahl der überwachten Endpunkte). Diese Unterstützung beinhaltet folgende Leistungen, ohne darauf beschränkt zu sein:

- Festlegen des zentralen Ansprechpartners für den Service zur Antwort auf Incidents
- Initiierung einer Analyse der On-Premise- und Cloud-Infrastrukturen des Kunden, die Folgendes umfassen kann:
  - Hostdaten
  - Netzwerkdaten
  - Bösertiger Code
  - Protokolldaten und
  - Cyber Threat Intelligence
- Erste Analyse und Koordination des Umgangs mit digitalen Medien – Anleitung und Unterstützung
- Erstes Statusreporting und Nachverfolgung von Aktionselementen
- Erste Übersicht über die erforderliche Korrektur und nächste Schritte

Wenn in einem Jahr der Servicelaufzeit mehr als 40 Stunden für Remote-Incident-Antworten benötigt werden, kann der Kunde seine/n Dell Technologies Account-ManagerIn kontaktieren, um zusätzliche Zeit zu erwerben. Nicht genutzte Zeit am Ende eines jeden Jahres der Servicelaufzeit verfällt. Die Zeit für ein zukünftiges Jahr der Servicelaufzeit kann nicht vor Beginn des betreffenden Jahres genutzt werden.

### **Projektmanagement**

Dell Technologies Services benennt für das Management der Servicebereitstellung eine/n ProjektmanagerIn (PM) als zentrale Ansprechperson („SPOC“).

- Ein/e einzige/r verantwortliche/r AnsprechpartnerIn für eine erfolgreiche Bereitstellung der Services
- Fokussierung auf Zeit, Kosten und Umfang
- Koordination und Unterstützung von Kick-off-, Status-, Leistungsüberprüfungs- und Abschlussbesprechungen
- Ausarbeitung und Management des Servicezeitplans, der Kommunikation und der Statusberichte
- Umsetzung des Changemanagements nach Bedarf
- Sicherstellung der Servicebereitstellung gemäß der Servicebeschreibung
- Einholung der Abnahme von Lieferung und Serviceabschluss vom Kunden
- Management der Kundenbeziehung
- Remoteausführung der Projektmanagementaktivitäten

### **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. Die Servicelaufzeit verlängert sich danach automatisch um aufeinanderfolgende identische Laufzeiten.
- Kunden können die Anzahl verwalteter Endpunkte erhöhen, indem sie eine Bestellung für zusätzliche Endpunkte einreichen. Diese zusätzlichen Endpunkte werden mit den vorhandenen verwalteten Endpunkten des Kunden kombiniert, woraus sich die neue „Gesamtzahl der Endpunkte“ ergibt.
- Dem Kunden wird die Gesamtzahl der verwalteten Endpunkte am Ende des Kalendermonats nachträglich in Rechnung gestellt.

- Der Kunde darf zu keinem Zeitpunkt die Anzahl der verwalteten Endpunkte unter die Gesamtzahl der Endpunkte reduzieren, noch kann die Gesamtzahl der Endpunkte zu Abrechnungszwecken verringert werden.
- 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).
- Der Kunde ist verpflichtet, Dell Technologies sechzig (60) Tage vor Ablauf der automatisch verlängerten Servicelaufzeit des Kunden schriftlich über die Kündigung zu informieren.

## Datenvolumen und Nutzungsbeschränkungen

Weitere Informationen zu den Datenvolumenlimits des Kunden im Rahmen dieses Service finden Sie im [technischen Datenblatt](#).

- Wenn die Menge der erfassten Kundendaten in einem bestimmten Monat das Nutzungslimit um bis zu 10 % überschreitet, wird der Kunde von Dell Technologies Services benachrichtigt und es wird ihm eine Fakturierungsnachfrist von 30 Tagen gewährt, damit Korrekturmaßnahmen ergriffen werden können und der Kunde vermeiden kann, dass Gebühren für Daten-Storage in Rechnung gestellt werden.
- Überschreitet die erfasste Datenmenge in einem Zeitraum von 12 (zwölf) Monaten ab der ersten Überschreitung des Nutzungslimits durch den Kunden erneut das Nutzungslimit um bis zu 10 %, wird dem Kunden eine Daten-Storage-Gebühr für den Zeitraum von der ersten Überschreitung des Nutzungslimits bis zur nächsten, neuen Überschreitung berechnet.
- Weitere Informationen zu den Datenaufbewahrungszeiträumen finden Sie im [technischen Datenblatt](#).

Kunden, die das reine Serviceangebot erwerben, sind dafür verantwortlich, ihre eigenen Datenvolumen- und Nutzungslimits zu kennen und zu verwalten. Dell Technologies Services verzichtet auf alle damit verbundenen Verantwortlichkeiten oder Verpflichtungen gegenüber dem Kunden.

## Daten-Storage-Orte

Der Daten-Storage-Ort der XDR-Anwendung befindet sich für alle Kunden standardmäßig in den USA. Bei Kunden in der Europäischen Union (EU) werden ihre XDR-Anwendungsdaten standardmäßig in der EU gespeichert. Kunden außerhalb der EU wird ein Premium-Preis für XDR berechnet, der in einer Cloud in der EU gehostet wird.

Kunden dürfen für ihre XDR-Anwendungsdaten nur einen einzigen Daten-Storage-Ort verwenden. Die Daten-Storage-Orte bleiben für die Dauer der Laufzeit unverändert. In Umgebungen mit mehr als 10.000 Endpunkten fallen für Daten-Storage in der EU zusätzliche Gebühren an.

Kunden, die das reine Serviceangebot erwerben, sind dafür verantwortlich, ihre Daten-Storage-Standorte selbst zu bestimmen.

## Servicelevel

Dell misst die Leistungsfähigkeit bei der Antwort und Lösung von Bedrohungen anhand einer Reihe von Serviceleveln.

Metrik	Definition	Ziel
Durchschnittliche Reaktionszeit	Die durchschnittliche zeitliche Dauer, gemessen ab dem Zeitpunkt, an dem eine Warnmeldung von hoher oder kritischer Priorität erzeugt wird, bis zu dem Zeitpunkt, an dem eine Ermittlung in der XDR-Anwendung erstellt wird.	15 Minuten
Durchschnittliche Antwortzeit	Die durchschnittliche zeitliche Dauer, gemessen ab der Erstellung einer Ermittlung bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Dell Analyst eine erste Incident-Analyse in der XDR-Anwendung oder eine Antwort für den Kunden bereitstellt.	60 Minuten
Durchschnittliche Problemlösungszeit	Die durchschnittliche zeitliche Dauer, gemessen ab der Erstellung einer Ermittlung in der XDR-Anwendung bis zum Zeitpunkt der Lösung der Ermittlung.	24 bis 48 Stunden (erfordert Zusammenarbeit mit dem Kunden)

## Voraussetzungen

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

- Alle vom Kunden mitgeteilten Informationen zu technischen Anforderungen und Architektur am Standort sind im Wesentlichen korrekt. Dell Technologies Services implementiert nur servicebezogene Sicherheitskonfigurationsänderungen, die laut Dell Changemanagementprozess 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 XDR-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 Reduzierung von Risiken unterstützen, es ist jedoch unmöglich, das Risiko vollständig zu eliminieren. Dell Technologies Services gewährleistet nicht, dass es in der IT-Umgebung des Kunden nicht zu Einbrüchen, Infizierungen oder anderen nicht autorisierten Aktivitäten kommt.

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt werden:

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Troubleshooting, Reparatur eines vorhandenen Systems oder Behebung eines Serverproblems, sofern nicht in dieser Servicebeschreibung enthalten.
- Tests zur Integration zwischen einem Dell Technologies Produkt und anderen Drittanbieterprodukten, darunter Verschlüsselungs- und Sicherheitsprodukte von Drittanbietern.
- Der Service umfasst weder eine Korrektur noch Abhilfe in Bezug auf die bei der Analyse der Kundenumgebung identifizierten Leistungsprobleme, sofern nicht anderweitig in dieser Servicebeschreibung beschrieben.
- Dell Technologies Services übernimmt keine Verantwortung (einschließlich finanzieller Verantwortung) für Personal, Hardware, Software, Geräte oder Bestände des Kunden oder von Drittanbietern, die derzeit in der Betriebsumgebung des Kunden eingesetzt werden, sofern dies nicht anderweitig in dieser Servicebeschreibung festgelegt ist.
- Installation der XDR-Software in der Vor-Ort-Umgebung des Kunden.
- Lösung von Kompatibilitäts- oder andere Problemen, die nicht durch den Hersteller behoben werden können, oder Konfigurieren von Hardware, Software, Geräten oder Beständen auf eine Weise, die nicht den Einstellungen des Herstellers entspricht.
- Erwerb von Software- oder Software as a Service-Lizenzen, die nicht im Rahmen dieses Service enthalten sind.
- Das Monitoring von informativen Warnmeldungen und solchen mit niedrigem Schweregrad ist nicht im Umfang dieses Service enthalten.

## 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:

- Bei Anfragen zur Durchführung von Änderungen an der XDR-Plattform befolgt der Kunde den Changemanagementprozess. Zudem nennt er Dell Technologies Services eine Ansprechperson, die solche Changemanagementanfragen genehmigt.
- Der Kunde ermöglicht den AnalystInnen von Dell Technologies Services während der Servicelaufzeit Zugriff auf alle erforderlichen Kundenumgebungen.
- Der Kunde benennt eine Vertretung, die bei allen Planungs- und Prüfungssitzungen anwesend und verfügbar ist.
- Der Kunde sorgt für sämtliche Berechtigungen einschließlich Autorisierungen von Drittanbietern, die Dell Technologies Services für das Management der XDR-Plattform im Auftrag des Kunden benötigt.
- Der Kunde stellt unterstützte Endpunktsensoren für mindestens 40 % der lizenzierten Endpunkte bereit.



- Der Kunde wirkt in angemessener Weise an der Bereitstellung des Service mit. Dem Kunden ist bewusst, dass die TechnikerInnen ohne angemessene Mitwirkung des Kunden (einschließlich Zielsetzung) möglicherweise nicht in der Lage sind, die Kundenanforderungen zu erfüllen oder den Service zu erbringen.
- Der Kunde arbeitet mit den AnalystInnen von Dell Technologies Services zusammen und befolgt deren Anweisungen.
- Pre-Engagement-Prüflisten und Testpläne überprüfen und sich damit einverstanden erklären.
- Sicherstellen, dass die IT-Umgebung des Kunden über einen unterstützten Endpunkt-Agent verfügt, der auf einem Host, der für den Service lizenziert ist, installiert ist.
- Der Kunde bezieht jeglichen Support für Endpunkt-Agents von Drittanbietern von diesen oder anderen autorisierten Quellen. Dell Technologies Services bietet keinen Support für Endpunkt-Agents von Drittanbietern.
- Der Kunde entfernt eine Ausnahme für widersprüchliche Virenschutz- und EDR-Agents von Erst- und/oder Drittanbietern oder fügt eine solche hinzu, sofern dies für die Erbringung dieses Service durch Dell Technologies Services erforderlich ist.
- Der Kunde stellt sicher, dass ausreichend Netzwerkbandbreite für die Erbringung des Service verfügbar und nutzbar ist.
- Sicherstellen, dass alle Geräteintegrationen funktionieren und auch weiterhin ordnungsgemäß funktionieren. Wenn der Kunde dies wünscht, kann Dell Technologies Services gegen eine Gebühr dabei helfen.
- Der Kunde sorgt zum Zwecke der Integration(en) für einen entsprechenden Zugriff auf die XDR-Anwendungen.
- Der Kunde stellt sicher, dass seine Sicherheitskontrollen mit den XDR-Integrationen kompatibel sind.
- Verwalten von Zugangsdaten und Berechtigungen für Integrationen in die XDR-Anwendung.
- Sicherstellen, dass die Liste der autorisierten Kundenkontakte aktuell bleibt, einschließlich der Berechtigungen und zugehörigen Informationen.
- Im Rahmen von Bedrohungsermittlungen seitens Dell Technologies Services stellt der Kunde schnell Informationen und Unterstützung (z. B. Dateien, Protokolle, IT-Umgebungskontext) bereit.
- Der Kunde identifiziert und authentifiziert alle NutzerInnen, die den Service verwenden.
- Schutz vor unbefugtem Zugriff durch NutzerInnen und Wahrung der Vertraulichkeit von Nutzernamen, Kennwörtern und Kontoinformationen.
- Der Kunde ist für alle Aktivitäten der von ihm autorisierten NutzerInnen verantwortlich und benachrichtigt Dell sofort über eine unbefugte Nutzung des Service.
- Verwenden der Zwei-Faktor-Authentifizierung, sofern verfügbar, für den Zugriff auf den Service.
- Akzeptieren aller Updates und Upgrades für den Endpunkt-Agent, die für die ordnungsgemäße Funktion und Sicherheit des-Services erforderlich sind.
- Der Kunde richtet bei Bedarf angemessene Zeitfenster für Serviceabschaltungen für Dell Technologies Services ein.
- Der Kunde kontrolliert den Datenzugriff, um eine Client-übergreifende Kompromittierung zu verhindern sowie das Risiko von Datenverlusten oder Datenlecks in der Kundenumgebung zu begrenzen.

## Glossar

Tabelle: 5

Begriff	Beschreibung
Warnmeldung	Dies umfasst priorisierte Vorkommen von verdächtigem oder böartigem Verhalten, die von der MDR-Anwendung beobachtet werden.
Changemanagement	Die kontrollierte Identifizierung, Implementierung und Genehmigung von erforderlichen Änderungen innerhalb einer Kundenumgebung.
Endpoint-Agent/-sensor	Eine Anwendung, die auf einem Endpunkt installiert und verwendet wird, um Informationen zu Aktivitäten und Betriebssystemdetails des Endpunkts zu sammeln und zur Analyse und Erkennung von Bedrohungen an die Sicherheitsanwendung zu senden.
Endpoint Detection and Response („EDR“)	Diese Sicherheitsplattform verwendet den Endpoint-Agent des Erstanbieters, um Endnutzengeräte – wie Desktop-PCs, Laptops, Tablets und Smartphones – auf Bedrohungen zu überwachen, die von Virenschutzsoftware nicht erkannt werden.
Extended Detection and Response („XDR“)	Diese Plattform für Erkennung und Reaktion geht über den herkömmlichen Endpunkt (Cloud, OT, Netzwerk usw.) hinaus. Die XDR-Plattform verwendet Integrationen oder Connectors, um native, Drittanbieter- oder serviceorientierte Daten aufzunehmen, die im Rahmen der Sicherheitsüberwachung übergreifend korreliert werden.
Antwort auf Incidents	Diese Reaktionsmaßnahmen dienen zur Eindämmung eines identifizierten Sicherheits-Incidents.
Integration	API-Aufrufe (Application Programming Interface) oder andere Softwareskripte für die Durchführung der vereinbarten Services für die angeschlossene Technologie.
Ermittlungen	Ein zentraler Standort wird verwendet, um Nachweise, Analysen und Empfehlungen zu sammeln, die auf eine Bedrohung in der IT-Umgebung des Kunden abzielen.
Managed Detection and Response-Anwendung („MDR“)	Diese Sicherheitsanwendung wird von der Dell MDR-Lösung unterstützt. Technische Details finden Sie im <a href="#">technischen Datenblatt</a> .
Sicherheits-Incident	Ein Fall, in dem ein Infizierung oder eine vermutete Infizierung stattgefunden hat, an der der Kunde beteiligt ist.
Sicherheits-Policy	Diese Policies der XDR-Plattform setzen die Präventions- und Erkennungseinstellungen in der Kundenumgebung durch.

Servicebezogene Sicherheitskonfiguration	Dieser in MDR enthaltene Service mit 40 Stunden pro Quartal bietet Kunden Reaktionsaktionen mit Bezug zu Ermittlungen oder Warnmeldungen.
Bedrohung	Dies umfasst alle von der MDR-Anwendung identifizierten Aktivitäten, die möglicherweise Schäden an einer Ressource in der IT-Umgebung des Kunden verursachen können.
Aufspüren von Bedrohungen	Der zyklische Prozess, bei dem sowohl die Software als auch Menschen zuvor unbekannte Bedrohungen in einer IT-Umgebung suchen.
Reaktion auf Bedrohungen	Diese plattforminternen Reaktionen sind in der XDR-Anwendung verfügbar, wie z. B. Host isolieren oder Datei blockieren (Eindämmungsaktionen).

## Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

**Befugnis zum Gewähren von Zugang.** Der Kunde erklärt und gewährleistet, dass er sowohl für sich als auch für Dell Technologies Services für den Zweck der Bereitstellung dieses Service über die Berechtigung für den Zugriff auf und die Verwendung (ob remote oder persönlich) der im Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten verfügt. 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 regelmäßig Sicherungskopien 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:

- vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten,
- verlorene oder beschädigte Daten, Programme oder Software,
- beschädigte oder verloren gegangene 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) klassifizierte oder auf 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 des Kunden strengeren Sicherheitsanforderungen unterliegen. Der Kunde erkennt an, dass der Service nicht für die Verarbeitung, Speicherung oder Verwendung von ausgeschlossenen Daten vorgesehen ist. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, Daten zu überprüfen, die Dell Technologies Services überlassen werden oder auf die von Dell zugegriffen wird, um sicherzustellen, dass sie keine ausgeschlossenen Daten enthalten.

## Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell als juristischer Person, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den 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. Die Parteien bestätigen, dass sie diese Onlinebedingungen gelesen haben und anerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen
USA	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale Online Verkaufsbedingungen auf der landesspezifischen Website unter <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> oder <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Die Servicebeschreibungen 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 juristische 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 oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> Website oder <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	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 juristische 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 oder Ihrer Verkäuferin erbringt.

		<p>Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische 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.</p>
<p>Asien-Pazifik-Hongkong</p>	<p><a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms_conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms_conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a></p>	<p>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 juristische 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 oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische 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.</p>
<p>Europa, Naher Osten und Afrika</p>	<p>Lokale länderspezifische Website <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> oder <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Deutschland: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Großbritannien: <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>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 juristische 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 oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische 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.</p>

\* 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“ unter [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen) eine Option auswählen.

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter [Dell.com/servicedescriptions/global](https://www.dell.com/servicedescriptions/global) einsehbar ist.

Wenn es einen Widerspruch in den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, sind die Dokumente in der folgenden Reihenfolge anwendbar: (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 Absatzes, Abschnitts oder Unterabschnitts.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com- oder DellEMC.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person unterzeichnen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zum Eingehen dieser Servicebeschreibung verfügen. In diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In manchen Ländern muss neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. auch ein Bestellformular unterzeichnet werden.

## Hinweis zu Datenerhebung und -nutzung

In diesem Hinweis („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, um unseren Support zu verbessern und um unsere Produkte, Lösungen und Services zu verbessern („Dell Lösungen“).

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

Wir können auch Informationen darüber erfassen, wie Ihr System oder Gerät mit den Dell Lösungen interagiert hat, z. B. statistische Informationen, Netzwerkverbindungsindikatoren und Routing oder im Falle des Dell Managed Detection and Response 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.

Zum Unterstützen dieser Aktivitäten erklären Sie sich damit einverstanden, Dell eine eingeschränkte, nicht exklusive Lizenz zur Nutzung Ihrer Daten zur Bereitstellung des Service zu gewähren. Sie erklären sich außerdem damit einverstanden, Dell eine eingeschränkte, nicht exklusive, unbefristete, weltweite, unwiderrufliche Lizenz zur Nutzung und anderweitigen Verarbeitung von Daten im Zusammenhang mit Sicherheitsereignissen während und nach der Laufzeit des Service zur Entwicklung und/oder Verbesserung des Service und der Dell Lösungen zu gewähren, die wir anbieten und unseren Kunden bereitstellen. Dell ist nicht verpflichtet, Daten im Zusammenhang mit Sicherheitsereignissen nach Beendigung des Service aus irgendeinem Grund zurückzugeben oder zu löschen.

*[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 Vermerk beschriebenen Daten werden möglicherweise außerhalb Ihres Landes an andere Standorte wie in den USA, der EU, Japan, einschließlich der Drittanbieter-Hosting-Standorte 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 dem geltenden Recht aufbewahrt. Die Daten, die von Dell wie in diesem Hinweis beschrieben erfasst werden, werden gemäß den Aufbewahrungsrichtlinien von Dell und dem geltenden 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](mailto:privacy@dell.com) oder lesen Sie unseren vollständigen Datenschutzhinweis unter <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>



## Ergänzende Geschäftsbedingungen

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

### 2. Wichtige Zusatzinformationen

- A. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden müssen.
- B. Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Services gebunden.
- C. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung.** 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, Consulting, 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 den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
  - Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

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

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

© 2021 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 Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.