

Servicebeschreibung

Managed Detection and Response for Endpoints with CrowdStrike

Einführung

Dell Technologies Services erbringt den Managed Detection and Response for Endpoints 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.

Der Managed Detection and Response for Endpoints Service umfasst verwaltete Cybersicherheitsservices für Kundenendpunkte mit Monitoring, Erkennung, Reaktion und Management von Sicherheitsvorfällen rund um die Uhr durch die SOC-ExpertInnen (Security Operations Center) von Dell. Der MDR-Service nutzt die CrowdStrike Falcon-Plattform, die den SOC-ExpertInnen von Dell hohe Transparenz bietet, um die Kundenumgebung zu überwachen und vor Angriffen und Verstößen zu schützen.

Der Umfang des MDR-Service ist auf die unten angegebenen Plattformmodule beschränkt:

- CrowdStrike Falcon Prevent (Virenschutz der nächsten Generation, „NGAV“)
- CrowdStrike Falcon EDR (unbegrenzte Datenaufnahme und 7 Tage Rohdatenaufbewahrung)
- CrowdStrike Threat Graph (7 Tage Aufbewahrung)
- CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR)

Umfang des Service

Im Rahmen des Service wird dem Kunden Managed Detection and Response for Endpoints bereitgestellt. Der Service wird remote bereitgestellt. Kernkomponenten des Service sind in Tabelle 1 unten beschrieben:

Tabelle 1

Gekaufter Service	Kernkomponenten des Service
Managed Detection and Response	• Auf der CrowdStrike Falcon-Plattform bereitgestellter Service • Betriebsstunden: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche (24x7) • Onboarding • Erkennung

	• Reaktion auf Bedrohungen • Vierteljährliches Reporting • Antwort auf Incidents
Managed Detection & Response – nur Service	• Dies beinhaltet die obigen Komponenten und nutzt den derzeitigen Account von KundInnen auf der CrowdStrike Falcon-Plattform. • Diese Option ist nur als Abonnement erhältlich. • KundInnen, die das reine MDR-Serviceangebot erwerben, müssen die folgenden Softwaremodule erwerben, um Services zu erhalten: ○ CrowdStrike Falcon Prevent (NGAV) ○ CrowdStrike Falcon EDR ○ CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR) * Dell empfiehlt dem Kunden eine Aufbewahrung von mindestens 7 Tagen.

Betriebszeiten

Die Virtual Security Operation Centers (SOCs) von Dell Technologies Services bieten dem Kunden einen 24-Stunden-Service an 7 Tagen der Woche (24x7).

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 Checkliste vor dem Engagement • Überprüfung der kundenseitigen IT-Umgebung • Plattformaktivierung • Leitfaden zur Plattformkonfiguration
Erkennung	• 24x7-Zugang zu SicherheitsanalystInnen • Bedrohungserkennung und -ermittlungen
Reaktion auf Bedrohungen	• Bedrohungsabwehr
Vierteljährlicher Report	• Reporting zu Ermittlungen • Analyse von Warnmeldungstrends • Anleitung zum Sicherheitsstatus
Antwort auf Incidents	• Initiierung der Remote-Incident-Antwort
Projektmanagement	• Bereitstellungsmanagement für dieses Projekt

Detaillierte Beschreibung

Onboarding:

Meeting zur Initiierung des Service

Dell Technologies Services ProjektmanagerInnen berufen ein Meeting ein, um die Erwartungen und Anforderungen mit KundInnen 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 Plattform (siehe Definition in Tabelle 5 unten) und wie diese bei KundInnen angewendet werden können.

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

Im Rahmen der Überprüfung der IT-Umgebung werden Informationen über die vorhandene IT-Umgebung gesammelt, in der die Software implementiert werden soll.

Plattform-Anwendungsaktivierung

- Einrichten einer von KundInnen festgelegten Instanz der Plattform-Anwendungen für den Beginn des Service
- Senden der ersten Anwendungsregistrierung für den Zugriff auf die Plattform an KundInnen
- Bereitstellen des Zugriffs für KundInnen auf den/die erforderlichen Endpunkt-Agent(s) nach Bedarf

Leitfaden zur Plattformkonfiguration

Beratung von KundInnen bei der Endpunktbereitstellung und der 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 Plattform

Erkennung

24x7-Zugang zu SicherheitsanalystInnen

Die SicherheitsanalystInnen von Dell Technologies Services stehen dem Kunden 24x7 zur Verfügung.

Bedrohungserkennung und -ermittlungen

Überprüfen und Untersuchen von über die Plattform erkannten Bedrohungen. Bedrohungen, die nach Maßgabe von Dell Technologies eine weitere Analyse erfordern, führen zur Einleitung von Ermittlungen auf der Plattform. Dell Technologies Services kontaktiert Kunden über das IT-Servicemanagementportal (ITSM), per E-Mail oder über unterstützte Integrationen, wenn genügend Beweise gesammelt wurden, um

eine Bedrohung als bösartig einzustufen, oder wenn Dell Technologies weitere Informationen von Kunden benötigt, um mit den Ermittlungen fortzufahren.

Bedrohungsabwehr

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 über die Plattform durch.

Vierteljährlicher Report

Dell Technologies Services meldet vierteljährlich Trends und bemerkenswerte Aktivitäten, die über die Plattform in der IT-Umgebung der KundInnen beobachtet wurden, und gibt Empfehlungen zur Abwehr von potenziellen Bedrohungen. Der Quartalsbericht enthält einen Überblick über Untersuchungen, Warnmeldungstrends und Analysen sowie Hinweise zur Sicherheitslage der KundInnen.

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 zentraler AnsprechpartnerInnen für den Service zur Antwort auf Incidents
- Start einer Analyse der On-Premise- und Cloud-Infrastrukturen der KundInnen, die Folgendes umfassen kann:
 - Hostdaten
 - Netzwerkdaten
 - bösartigem Code
 - Protokolldaten
 - 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“).

- Zentrale Kontaktperson und 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
- Vereinfachung 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 ein nachfolgende identische Laufzeit.
- 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.

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.

Datenvolume und Nutzungsbeschränkungen

Erkennungswarnmeldungen innerhalb der CrowdStrike-Plattform werden 12 Monate lang aufbewahrt. Erkennungen werden automatisch von der Plattform entfernt.

Kunden, die das Angebot „Managed Detection and Response für Endpoints – Service-Only“ erwerben, sind dafür verantwortlich, ihre eigenen Datenvolumen- und Nutzungslimits zu kennen und zu verwalten. Dell Technologies Services übernimmt keine der damit verbundenen Verantwortlichkeiten oder Verpflichtungen gegenüber Kunden.

Daten-Storage-Orte

Der Daten-Storage-Ort der XDR-Anwendung befindet sich für alle Kunden standardmäßig in den USA. Bei KundInnen in der Europäischen Union (EU) werden Anwendungsdaten der Plattform standardmäßig in der EU gespeichert.

KundInnen dürfen für ihre Plattform-Anwendungsdaten nur einen einzigen Daten-Storage-Ort verwenden. Die Daten-Storage-Orte bleiben für die Dauer der Laufzeit unverändert. KundInnen, die das Angebot „Managed Detection and Response – Nur Service“ 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 EDR-/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.	24–48 Stunden (erfordert die Zusammenarbeit mit dem Kunden)
--------------------------------------	--	---

Annahmen

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 übernimmt keine Haftung für Policy-Änderungen, die KundInnen implementieren, ohne den 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. Im Rahmen des 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 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.

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 ist auf das Monitoring von Endpunkten beschränkt, auf denen wir einen CrowdStrike Endpoint-Protection(EP)-Agenten installieren können. Alle anderen Protokollquellen wie Integrationen von Drittanbietern oder Connectors sind vom MDR for Endpoint Service ausgeschlossen.
- Die Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird
- Troubleshooting, Reparatur eines vorhandenen Systems oder Behebung eines Serverproblems, sofern nicht in dieser Servicebeschreibung enthalten.
- Tests zur Integration zwischen einem Dell Technologies 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.
- 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

- Installation der Plattform-Software in der Vor-Ort-Umgebung von KundInnen.
- 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 ausdrücklich im Rahmen dieses Service enthalten sind.
- Überwachung von informativen Warnmeldungen und Warnmeldungen mit niedrigem Schweregrad.
- Überwachung von Warnmeldungen von zusätzlichen CrowdStrike-Modulen, die nicht als im Serviceumfang enthalten aufgeführt sind.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Die KundInnen erklären sich damit einverstanden, mit Dell Technologies Services bei der Erbringung der Services zusammenzuarbeiten, und stimmen den folgenden Pflichten zu:

- Bei Anfragen zur Durchführung von Änderungen an der Plattform befolgen KundInnen den Changemanagement-Prozess. Zudem wird Dell Technologies Services eine Ansprechperson benannt, die solche Changemanagement-Anfragen 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.
- KundInnen sorgen für sämtliche Berechtigungen einschließlich Autorisierungen von DrittanbieterInnen, die Dell Technologies Services für das Management der Plattform im Auftrag der KundInnen 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.
- KundInnen arbeiten mit AnalystInnen von Dell Technologies Services zusammen und befolgt deren Anweisungen.
- Er überprüft die Checklisten vor dem Engagement sowie die Testpläne und stimmt ihnen zu.
- Sicherstellen, dass die IT-Umgebung der KundInnen über einen unterstützten Endpunkt-Agent verfügt, der auf einem Host, der für den Service lizenziert ist, installiert ist.
- KundInnen beziehen jeglichen Support für Endpunkt-Agents von DrittanbieterInnen von diesen oder anderen autorisierten Quellen. Dell Technologies Services bietet keinen Support für Endpunkt-Agents von DrittanbieterInnen.
- KundInnen entfernen eine Ausnahme für widersprüchliche Virenschutz- und EDR-Agents von Erst- und/oder DrittanbieterInnen oder fügen eine solche hinzu, sofern dies für die Erbringung dieses Service durch Dell Technologies Services erforderlich ist.
- KundInnen stellen sicher, dass ausreichend Netzwerkbandbreite für die Erbringung des Service verfügbar und nutzbar ist.
- Sicherstellen, dass alle Geräteintegrationen funktionieren und auch weiterhin ordnungsgemäß funktionieren. Wenn KundInnen dies wünschen, kann Dell Technologies Services gegen eine Gebühr dabei unterstützen.
- KundInnen sorgen zum Zwecke der Integration für einen entsprechenden Zugriff auf die Anwendungen.
- KundInnen stellen sicher, dass eigene Sicherheitskontrollen mit den Plattform-Integrationen kompatibel sind.
- Verwalten von Zugangsdaten und Berechtigungen für Integrationen auf der Plattform.

- 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.
- KundInnen richten bei Bedarf angemessene Zeitfenster für Serviceabschaltungen durch 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.
Endpunkt-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 Endpunkt-Agent des Erstanbieters, um Endnutzergeräte – 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/Plattform wird von der Dell MDR-Lösung unterstützt.
Plattform	Die erforderliche Software und der vollständige Satz von Modulen, einschließlich der Integration und Automatisierung, die für die Bereitstellung des Service erforderlich sind.
Sicherheits-Incident	Ein Vorfall mit einer tatsächlichen oder vermuteten Kompromittierung des Kunden.
Sicherheits-Policy	Diese Richtlinien zur Plattform setzen die Präventions- und Erkennungseinstellungen in Kundenumgebungen durch.
Bedrohungen	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 auf der Plattform 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 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:

- VERTRAULICHE, GESCHÜTZTE ODER PERSONENBEZOGENE 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. KundInnen sind 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 – 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.

Kunden-Standort	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 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.* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/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/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global) einsehbar ist.

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.

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 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.

© 2026 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.