



Palvelun kuvaus

Managed Detection and Response

Johdanto

Dell Technologies Services tarjoaa Managed Detection and Response -palvelun ("palvelu(t)") noudattaen tätä Palvelun kuvausta ("Palvelun kuvaus"). Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyn muotoinen lasku tai tilausvahvistus ("tilauslomake", jos sovellettavissa) sisältää palveluiden nimen ja hankkimasi saatavilla olevat palveluvaihtoehdot. Jos tarvitset lisäapua tai haluat palvelusopimuksesta kopion, ota yhteys tekniseen tukeen tai myyntiedustajaan.

Tämän palvelun laajuus

Palvelu pyrkii tarjoamaan asiakkaalle Managed Detection and Response -palvelut. Palvelu tarjotaan etänä. Palvelun avainkomponentit on kuvattu alla olevassa taulukossa 1:

Taulukko 1:

Ostettu palvelu	Palvelun avainkomponentit
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelu tarjotaan valikoiduilla ohjelmistoalustoilla. Lisätietoja: Tekninen tietosivu. • Toiminta-aika: 24 tuntia vuorokaudessa, 7 päivää viikossa (24x7) • Käyttöönotto • Tunnistus • Uhkavaste • Palveluun liittyvä suojauskonfiguraatio • Neljännesvuosittainen raportointi • Tapausvaste
Managed Detection and Response – vain palvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Sisältää yllä olevat komponentit, joiden kanssa käytetään asiakkaan nykyistä lisensoitua XDR-tiliä. • Vain tilaus. • Asiakkaiden, jotka ostavat vain MDR-palvelun, on täytettävä ohjelmistomodulin vähimmäisvaatimukset, jotta he voivat saada palveluita. Lisätietoja: Tekninen tietosivu. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ohjelmistomodulit, jotka eivät kuulu Teknisellä tietosivulla lueteltuihin vaadittuihin moduuleihin, eivät kuulu palvelun piiriin. ○ Asiakkaat, joiden erilaisia ohjelmistomodulleja ei ole lueteltu Teknisellä tietosivulla, voivat tarvita mukautettua ratkaisua.

Toiminta-aika

Dell Technologies Servicesin virtuaaliset tietoturvakeskukset (SOC) on suunniteltu palvelemaan asiakkaita 24 tuntia vuorokaudessa, 7 päivää viikossa (24x7).

Alla olevassa taulukossa 2 luetellaan palvelun kaikkien avainkomponenttien osat.

Taulukko 2:

Avainkomponentti	Osat
Käyttöönotto	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelun aloituskokous • Asiakas on täyttänyt toteutusta edeltävän ennakkotarkastuslistan • Asiakkaan IT-ympäristön katselmointi • XDR-sovelluksen käyttöönotto • Alustan konfigurointiopastus
Tunnistus	<ul style="list-style-type: none"> • 24x7-yhteysmahdollisuus tietoturva-analyttikoihin • Uhkien havaitseminen ja tutkimukset • Dellin aloittama uhkametsästys
Uhkavaste ja suojauskonfiguraatio	<ul style="list-style-type: none"> • Uhkavaste • Palveluun liittyvä suojauskonfiguraatio
Neljännesvuosittainen raportti	<ul style="list-style-type: none"> • Raportointi tutkimuksista • Hälytystrendien analytiikka • Turvallisuustasoon liittyvä opastus
Tapausvaste	<ul style="list-style-type: none"> • Tapausvaste etäyhteyden kautta
Projektinhallinta	<ul style="list-style-type: none"> • Tämän hankkeen toimituksen hallinnointi

Yksityiskohtainen kuvaus

Käyttöönotto:

Palvelun aloituskokous

Dell Technologies Servicesin projektipäällikkö järjestää asiakkaan kanssa kokouksen, jossa käydään läpi asiakkaan odotukset palvelun toimituksesta ja sitä koskevat vaatimukset. Palvelun aloituskokouksen tavoitteena on:

- asiakasprofiilivastauksista keskusteleminen asiakkaan IT-ympäristön, tietoturvan hallinnan ja muiden asiaankuuluvien kontekstien ymmärtämiseksi
- antaa ohjeita XDR-sovelluksen nykyisistä havaitsemismekanismeista ja siitä, miten niitä voidaan soveltaa asiakkaaseen
- opastuksen tarjoaminen liittyen toimittajan tukemiin XDR:n integraatioihin kolmansien osapuolien ohjelmistojen ja laitteistojen kanssa.

Jos asiakkaalla on lisävaatimuksia, jotka eivät sisälly tämän Palvelun kuvauksen laajuuteen, apua kyseisten vaatimusten täyttämiseen tarjotaan maksullisena lisäpalveluna.

Asiakkaan täyttämä toteutusta edeltävä ennakkotarkastuslista

Asiakkaan vastuulla on täyttää toteutusta edeltävä ennakkotarkastuslista ennen IT-ympäristön katselmointia. Asiakas saa toteutusta edeltävän ennakkotarkastuslistan Dell Technologies Servicesin projektipäälliköltä, ja se sisältää yksityiskohtaisen tarkastuslistan ja ympäristön tekniset tiedot.

IT-ympäristön katselmointi

Ympäristön katselmoinnissa kerätään tietoja olemassa olevasta IT-ympäristöstä, jossa ohjelmisto on määrätty ottaa käyttöön.

XDR-sovelluksen käyttöönotto

- Asiakkaan määrittämän XDR-sovelluksen esiintymän käyttöönotto palvelun käynnistämistä varten
- Sovelluksen alkuvaiheen rekisteröintitietojen lähettäminen asiakkaalle XDR-sovellukseen pääsyä varten
- Tarvittaessa asiakkaan käyttöoikeuden myöntäminen vaadittuihin päätepisteagentteihin

Alustan konfigurointiopastus

Asiakkaan neuvonta päätepisteiden käyttöönotossa ja XDR-alustan konfiguroinnissa.

Palvelun aloitus sisältää seuraavat toimet:

- Käyttöönottopakettien hankkimisopastus
- Tietoturvakäytäntöjen konfigurointiopastus
- Opastus XDR-alustan käyttöönottoon liittyvien ongelmien korjaamiseksi

Tunnistus

24x7-yhteysmahdollisuus tietoturva-analyttikoihin

Dell Technologies Servicesin tietoturva-analyttikot ovat asiakkaan tavoitettavissa 24x7.

Uhkien havaitseminen ja tutkimukset

XDR-sovelluksessa havaittujen uhkien katselmointi ja tutkiminen. Dell Technologiesin määrittämät lisäanalyysiä edellyttävät uhkat johtavat tutkimuksen luontiin XDR-sovelluksen sisällä. Dell Technologies ottaa yhteyttä asiakkaaseen XDR-portaalin, sähköpostin tai tuettujen integraatioiden kautta, jos uhkan haitallisuudesta kerätään riittävästi näyttöä tai jos Dell Technologies tarvitsee lisätietoa asiakkaalta tutkimuksen jatkamiseksi.

Uhkien metsästys

Dell Technologies suorittaa uhkien metsästyksen asiakkaan IT-ympäristössä löytääkseen relevantteja merkkejä tietomurroista ja taktiikoista. Tämä pohjautuu tapausvasteen keräämään tietoon nykytilanteesta. Uhkien metsästys rajoittuu XDR-alustan kautta kerättyihin tietoihin ja tuettuihin integraatioihin. Dell Technologies tarkastaa kerätyn asiakastelemetrian havaitakseen erilaista toimintaa, kuten pysyvyysmekanismeja, poikkeavaa käyttäjätoimintaa, tietomurtajien taktiikoita, poikkeavaa verkon tietoliikennettä sekä poikkeavaa sovellusten käyttöä. Uhkanmetsästysprosessin yhteydessä havaitut uhkat johtavat tutkimuksen luontiin sekä asiakkaalle lähetettyyn ilmoitukseen XDR-portaalin, sähköpostin tai tuettujen integraatioiden kautta.

Uhkavaste

Palvelun aloituksen aikana asiakas hyväksyy ennalta valikoidut uhkatoimenpiteet, jotka voidaan toteuttaa osana palvelua. Dell Technologies Services suorittaa uhkavastetoimintoja hyödyntäen XDR-alustaa.

Palveluun liittyvä suojauskonfiguraatio

Dell Technologies Services voi hyväksyä asiakkaan avuksi enintään 40 tuntia etäyhteyden kautta tarjottua suojauskonfigurointia palvelukauden kunkin vuosineljänneksenä. Suojauskonfiguraatio rajoittuu nimenomaisesti palvelun tarjoamisesta seuraaviin tutkimuksiin ja/tai hälytyksiin ja voi kattaa seuraavat:

- MDR-päätepineagentin vianmääritys ja parhaiden käytäntöjen opastus.
- Opastus XDR-alustan käytäntöjen päivityksiin liittyen.
- Kolmannen osapuolen sovellusten konfigurointi ja integrointi XDR-alustaan.

Jos palvelukauden yksittäisen vuosineljänneksen aikana tarvitaan yli 40 tuntia palveluun liittyvää uhkavaste- ja suojauskonfiguraatioapua, asiakas voi ostaa lisäaikaa oman Dell Technologies -myyjänsä kautta. Palvelukauden kunkin vuosineljänneksen lopussa käyttämätön aika menetetään. Palvelukauden tulevalle vuosineljännekselle ostettua lisäaikaa ei ole mahdollista käyttää ennen sen vuosineljänneksen alkua, jolle se ostettiin.

Neljännesvuosittainen raportti

Dell Technologies Services tukee asiakasta antamalla alustatason havaintoihin perustuvia suosituksia asiakkaan turvallisuustason parantamiseksi. Dell Technologies Services ja asiakas katselmoivat trendejä ja merkittävää toimintaa, jota asiakkaan IT-ympäristössä on havaittu XDR-alustan kautta, sekä raportoivat suosituksista uhkilta puolustautumiseksi.

Tapausvaste

Kun Dell Technologies Servicesin tietoturva-analyttikko on ilmoittanut asiasta, seuraavat etäyhteyden kautta hoidettavan tapausvasteen komponentit ovat käytettävissä.

Tapausvaste etäyhteyden kautta

Dell Technologies Services tarjoaa asiakkaalle enintään 40 tuntia tapausvasteapua etäyhteyden kautta palvelukauden kunkin vuotena, rajoituksena valvottujen päätepineiden määrä. Tähän apuun voivat sisältyä muun muassa seuraavat:

- keskitetyn asiointipisteen muodostaminen tapausvastepalvelua varten
- asiakkaan toimitila- ja pilvi-infrastruktuurien analyysi, joka voi sisältää seuraavat:
 - isäntätiedot
 - verkkotiedot
 - haitallinen koodi
 - lokitiedot ja
 - kyberuhka-analytiikka
- alustavan analyysin ja koordinoinnin toteutus digitaalisen median käsittelyopastusta ja -tukea varten
- alustava tilaraportointi ja toimenpidekohtien seuranta
- alustava yleiskuvaus vaadituista korjaustoimista ja seuraavista vaiheista

Jos palvelukauden jonkin vuoden aikana tarvitaan tapausvastetta etäyhteyden kautta yli 40 tunnin ajan, asiakas voi ostaa lisäaikaa oman Dell Technologies -myyjänsä kautta. Palvelukauden kunkin vuoden lopussa käyttämätön aika menetetään. Palvelukauteen kuuluvan tulevan vuoden aikaa ei ole mahdollista käyttää ennen sen vuoden alkua, jolle se on ostettu.

Projektinhallinta

Dell Technologies Services nimeää projektipäällikön Single Point of Contact -yhteyshenkilöksi ("SPOC") hallinnoimaan tämän hankkeen toimittamista.

- Single Point of Contact -yhteyshenkilö ja vastuu palvelujen onnistuneesta toimittamisesta.
- Aika-, kustannus- ja laajuusfokuksen ylläpitäminen.
- Aloitus-, tilanne-, työsuoritearviointi- ja lopetuskokousten koordinointi ja fasilitointi.
- Palvelujen aikataulun, viestinnän ja tilaraportoinnin määrittäminen ja hallinta.
- Muutostenhallinnan fasilitointi tarpeen mukaan.
- Sen varmistaminen, että toimitetut palvelut ovat Palvelun kuvauksen mukaisia.
- Työsuoritteiden ja palvelujen valmistumisen hyväksynnän hankkiminen asiakkaalta.
- Asiakassuhteen hallinta.
- Projektinhallintatoiminnot toteutetaan etänä.

Tilauslaskutus

Palvelu tarjoaa kuukausittaisen tilauslaskutuksen, joka ilmoitetaan alkuperäisessä tilauslomakkeessa merkinnällä "Tilaus", jos Asiakas on valinnut tämän vaihtoehdon. Muussa tapauksessa sovelletaan vakioehtoja ja -laskutusta. Seuraavat ehdot koskevat tilauslaskutusta:

- Alkuperäisessä tilauslomakkeessa ilmoitetaan sopimuskausi sekä sopimukseen kuuluvien päätepisteiden määrä. Tämän jälkeen palvelukausi uusitaan automaattisesti samanlaisilla ehdoilla.
- Asiakas voi lisätä hallittujen päätepisteiden määrää lähettämällä tilauksen lisäpäätepisteistä. Nämä lisäpäätepisteet yhdistetään Asiakkaan aiemmin luotujen hallittujen päätepisteiden kanssa, ja yhdessä ne muodostavat päätepisteiden uuden kokonaismäärän.
- Asiakasta laskutetaan jälkikäteen kuukausittain kalenterikuukauden lopussa hallinnoitujen päätepisteiden kokonaismäärästä.
- Asiakas ei saa missään vaiheessa vähentää hallittujen päätepisteiden määrää alle päätepisteiden kokonaismäärän, eikä päätepisteiden kokonaismäärää voi vähentää laskutusta varten.
- Asiakkaan saatavilla on raportti palveluun liitetystä asiakkaan päätepisteistä.
- Asiakas saa yksittäisen laskun kaikista sijainneista (saman alueen sisällä.)
- Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Dell Technologiesille kirjallisesti asiakkaan automaattisesti uusittavan palvelukauden päättämisestä kuusikymmentä (60) päivää etukäteen.

Tietomäärän ja käytön rajoitukset

Katso [Tekniseltä tietosivulta](#) lisätietoja tämän palvelun mukaisista asiakkaan datamäärien rajoituksista.

- Jos kuukauden aikana kerättyjen asiakastietojen määrä ylittää käyttörajan enintään 10 %, Dell Technologies Services ilmoittaa siitä asiakkaalle ja lykkää veloitusta 30 päivää, jotta asiakas voi ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin ja välttää tietojen tallennusmaksun.

- Jos kahdentoista (12) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on ensimmäisen kerran ylittänyt käyttörajan, kerättyjen tietojen määrä ylittää jälleen käyttörajan enintään 10 %:lla, asiakkaalta veloitetaan tietojen tallennusmaksu, joka käsittää ajanjakson ensimmäisestä käyttörajan ylityksestä uuteen käyttörajan ylitykseen.
- Katso [Tekniseltä tietosivulta](#) tietoja datan säilytysajoista.

Vain palvelutuotteen ostavat asiakkaat ovat vastuussa oman datansa määrän ja käyttörajoitusten ymmärtämisestä ja hallinnasta, ja Dell Technologies Services luopuu kaikista tällaisista vastuista tai velvoitteista asiakasta kohtaan.

Tietojen tallennussijainnit

XDR-sovelluksen tietojen tallennussijainti on oletuksena Yhdysvalloissa kaikille asiakkaille. Euroopan unionissa (EU) sijaitsevien asiakkaiden XDR-sovellustiedot tallennetaan oletusarvoisesti EU:n sisälle. EU:n ulkopuolisilta asiakkailta veloitetaan premium-hinta EU:n sisäisessä pilvipalvelussa isännöidystä XDR:stä.

Asiakkaat saavat tallentaa XDR-sovellustietonsa vain yhteen tallennussijaintiin. Tietojen tallennussijainnit ovat samat koko sopimuskauden ajan. Yli 10 000 päätepisteen ympäristöissä tietojen tallennuksesta EU:ssa veloitetaan lisämaksu.

Pelkän palvelutuotteen ostavat asiakkaat ovat vastuussa tietojensa säilytyspaikan/-paikkojen itsenäisestä määrittämisestä.

Palvelutasot

Dell mittaa uhkavasteen ja ongelmanratkaisun tehokkuuttaan erilaisten palvelutasojen perusteella.

Metriikka	Määritelmä	Tavoite
Keskimääräinen reagointiaika	Keskimääräinen aika, joka mitataan merkittävän tai kriittisen hälytyksen luontiajasta siihen ajankohtaan, jolloin tutkimus luodaan XDR-sovelluksessa.	15 minuuttia
Keskimääräinen vasteaika	Keskimääräinen aika, joka mitataan tutkimuksen luontiajasta siihen ajankohtaan, jolloin Dellin analyttikko analysoi tapauksen XDR-sovelluksessa tai tarjoaa asiakkaalle vastauksen.	60 minuuttia
Keskimääräinen ratkaisuaika	Keskimääräinen aika, joka mitataan tutkimuksen luomisesta XDR-sovelluksessa siihen ajankohtaan, kun tapaus on ratkaistu.	24–48 tuntia (edellyttää asiakkaan yhteistyötä)

Olettamukset

Dell Technologies Services tekee seuraavat olettamukset dokumentoidessaan tässä Palvelun kuvauksessa eritellyt palvelut:

- Kaikki asiakkaan toimittamat toimipaikan teknisiä vaatimuksia ja arkkitehtuuria koskevat tiedot ovat olennaisesti paikkansapitäviä. Dell Technologies Services toteuttaa vain sellaisia palveluun liittyviä suojauskonfiguraation muutoksia, jotka Dellin muutostenhallintaprosessi sallii.
- Dell ei ole vastuussa muutoksista, joita asiakas tekee noudattamatta Dellin muutostenhallintaprosessia.
- Tässä Palvelun kuvauksessa eritellyt palvelut toimitetaan etänä.
- Asiakkaan ympäristö voi sisältää takuun ulkopuolisia laitteita. Asiakas ymmärtää laitteiden huoltoon liittyvät riskit. Laitteille, joilla ei ole voimassa olevaa takuuta, ei tarjota eskaloitua, laitteistorikkojen korjaamista eikä minkäänlaista vianmääritystä.
- Asiakkaan ad hoc -palvelupyynnöt (pyyntö, joka ei liity meneillään olevaan häiriöön) on toimitettava vain muodollisten viestintäkanavien kautta.
- Osana tätä palvelua Dell Technologies Services ylläpitää XDR-alustan järjestelmänvalvontaa. Asiakkailla on oikeus pyytää järjestelmänvalvojan käyttöoikeutta, mutta he hyväksyvät kaiken vastuun, jos tietoturvaloukkaus tai järjestelmien käyttökatkos johtuu siitä, että asiakkaalla on tällainen järjestelmänvalvojan käyttöoikeus. Dell Technologies Services pidättää oikeuden vähentää palveluun liittyviä suojauskonfigurointitunteja, jos se on tarpeen tällaisten häiriöiden tai järjestelmäkatkosten korjaamiseksi.

Palveluun kuulumattomat toimet

Vaikka palvelun tarkoituksena on auttaa asiakasta tunnistamaan ja vähentämään riskejä, riskejä on mahdotonta poistaa kokonaan. Dell Technologies Services ei takaa, että asiakkaan IT-ympäristössä ei tapahdu tietomurtoja, tietojen vaarantumista tai muuta luvattonta toimintaa.

Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toimet eivät kuulu tämän Palvelun kuvauksen piiriin:

- muut kuin tässä Palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet
- palvelu ei kata immateriaaliomaisuuden kehittämistä ainoastaan ja erityisesti asiakkaalle
- ellei tässä Palvelun kuvauksessa todeta toisin, minkään valmiin järjestelmä-/palvelinongelman vianetsintä ja ratkaiseminen
- Dell Technologiesin tuotteen ja muiden kolmansien osapuolten tuotteiden (kuten salaus- tai tietoturvatuotteiden) integraation testaus
- asiakkaan ympäristön analyysissä havaittujen suorituskykyongelmien korjaaminen tai lieventäminen, ellei tässä Palvelun kuvauksessa todeta toisin
- Dell Technologies Servicesin vastuu (mukaan lukien taloudellinen vastuu) mistään asiakkaan ja/tai kolmannen osapuolen työntekijästä, laitteistosta, ohjelmistosta, laitteesta tai muusta resurssista, joka on käytössä asiakkaan toimintaympäristössä, ellei tässä Palvelun kuvauksessa toisin todeta
- XDR-ohjelmiston asentaminen asiakkaan tiloissa olevaan ympäristöön
- yhteensopivuusongelmien tai muiden valmistajan selvittämättömissä olevien ongelmien ratkaiseminen sekä laitteistojen, ohjelmistojen, laitteiden tai resurssien kokoonpanojen määrittäminen, jos se on tehtävä valmistajan tukemien asetusten vastaisesti
- ohjelmistojen tai ohjelmistojen ostaminen palvelulisensseinä, jotka eivät sisälly tähän palveluun
- Tiedoksi annettavien ja lievien hälytysten seuranta ei kuulu tämän palvelun piiriin.

Tarjouskohtaiset asiakkaan velvollisuudet

Asiakas sitoutuu tekemään yhteistyötä Dell Technologies Servicesin kanssa palveluiden toimituksessa ja sitoutuu seuraaviin velvollisuuksiin:

- asiakas noudattaa muutostenhallintaprosessia, jos hän haluaa tehdä muutoksia XDR-alustalle, sekä tarjoaa Dell Technologies Services -palveluille tiedot asiakkaan yhteyshenkilöstä, joka hyväksyy muutostenhallintapyynnöt
- asiakas tarjoaa Dell Technologies Servicesin analyttikolle pääsyn kaikkiin tarvittaviin asiakkaan ympäristöihin palvelun toimituksen aikana
- asiakkaalla on nimetty edustaja, joka on paikalla ja käytettävissä kaikissa suunnittelu- ja katselmointitilaisuuksissa
- asiakas toimittaa kaikki valtuutukset, mukaan lukien kolmannen osapuolen valtuutukset, joita tarvitaan, jotta Dell Technologies Services voi hallita XDR-alustaa asiakkaan puolesta
- asiakas ottaa tuetut päätepisteanturit käyttöön vähintään 40 prosentissa lisensoiduista päätepisteistä
- asiakas osallistuu tarvittaessa palvelun provisiointiin asiakas ymmärtää, että ilman asianmukaista osallistumista (mukaan lukien tavoitteiden määrittäminen) teknikko ei voi täyttää asiakkaan tarpeita eikä toimittaa palvelua
- asiakas suostuu tekemään yhteistyötä Dell Technologies Servicesin analyttikkojen kanssa ja noudattamaan heidän ohjeitaan
- asiakas katselmoi ja hyväksyy toteutusta edeltävät tarkastuslistat ja testisuunnitelmat
- asiakas varmistaa, että asiakkaan IT-ympäristössä on tuettu päätepisteagentti, joka on asennettu palvelua varten lisensoituun isäntään
- asiakas hankkii tuen kaikille kolmansien osapuolien päästepisteagenteille kyseisiltä kolmansilta osapuolilta tai muista valtuutetuista lähteistä; Dell Technologies Services ei tarjoa tukea kolmansien osapuolien päästepisteagenteille
- asiakas poistaa tai lisää poikkeuksen ristiriitoja aiheuttaville ensimmäisen ja/tai kolmannen osapuolen virustorjunta- ja EDR-agenteille tarpeen mukaan, jotta Dell Technologies Services voi tarjota tätä palvelua
- asiakas varmistaa, että käytettävissä on riittävä verkon kaistanleveys palvelun suorittamista varten
- asiakas varmistaa, että kaikki laiteintegraatiot toimivat asianmukaisesti (myös vastaisuudessa) jos asiakas niin haluaa, Dell Technologies Services voi auttaa tässä maksua vastaan
- asiakas tarjoaa asianmukaisen pääsyn XDR-sovelluksiin integraatioita varten
- asiakas varmistaa, että asiakkaan tietoturvan hallintamenetelmät ovat yhteensopivia XDR-integraatioiden kanssa
- asiakas hallitsee tunnistetietojen ja integraatioiden käyttöoikeuksia XDR-sovelluksella
- asiakas varmistaa, että asiakkaan valtuuttamien yhteyshenkilöiden lista on ajan tasalla, mukaan lukien käyttöoikeudet ja asiaan liittyvät tiedot
- asiakas tarjoaa nopeaa tietoa ja avustusta (esim. tiedostot, lokit, IT-ympäristökontekstit) Dell Technologies Servicesin suorittamien uhkatutkimusten aikana
- asiakas tunnistaa ja todentaa kaikki asiakkaan valtuuttamat palvelun käyttäjät
- asiakas estää käyttäjien luvottoman käytön sekä ylläpitää käyttäjätunnusten, salasanojen ja tilittietojen luottamuksellisuutta
- asiakas on vastuussa kaikista valtuuttamiensa käyttäjien toimista ja ilmoittaa välittömästi Dellille palvelun luvottomasta käytöstä
- asiakas käyttää kaksimenetelmäistä todennusta (jos saatavilla) palvelun käyttöä varten
- asiakas hyväksyy kaikki sellaiset päätepisteagentin päivitykset, jotka ovat tarpeen palvelun asianmukaisen toiminnan ja tietoturvan kannalta
- asiakas varaa asianmukaiset palvelukatkojen aikaikkunat Dell Technologies Servicesille tarpeen mukaan
- asiakas hallitsee tietojen saatavuutta asiakkaiden välisen datalevikin estämiseksi ja tietojen häviämisen tai tietovuotoriskien rajoittamiseksi asiakkaan ympäristössä.

Sanasto

Taulukko: 5

Termi	Kuvaus
Hälytys	Priorisoitu tapaus, jossa MDR-sovellus on havainnut epäilyttävää tai haitallista toimintaa.
Muutostenhallinta	Tarvittavien muutosten hallittu tunnistaminen, toteutus ja hyväksyminen asiakasympäristössä.
Päätepisteagentti / anturi	Päätepisteeseen asennettu sovellus, jota käytetään keräämään ja lähettämään tietoa päätepisteen toiminnoista sekä käyttöjärjestelmän tiedoista tietoturvasovellukseen uhkien analysointia ja havaitsemista varten.
Päätepisteiden tunnistus ja vaste (Endpoint Detection and Response, EDR)	Tietoturva-alusta, joka käyttää ensimmäisen osapuolen päätepisteagenttia loppukäyttäjien laitteiden – pöytä tietokoneiden, kannettavien tietokoneiden, tablettien ja puhelimien – seurantaan sellaisten uhkien varalta, joita virustorjuntaohjelmistot eivät pysty havaitsemaan.
Laajennettu tunnistus ja vaste (Extended Detection and Response, XDR)	Havaitsemis- ja vastealusta, joka ulottuu pelkkien perinteisten päätepisteiden (pilvi, OT, verkko jne.) ulkopuolelle. XDR-alusta käyttää integraatioita tai connectoreita natiivien, kolmannen osapuolen tai palvelulähtöisten tietojen sisäänottoon, minkä jälkeen ne korreloidaan ristiin tietoturvan valvontakontekstia varten.
Tapausvaste	Toteutetut vastetoimenpiteet tunnistetun tietoturvatapauksen lieventämiseksi.
Integraatio	API-liittymän kutsut tai muut ohjelmistokomentosarjat, joilla sovittuja palveluja suoritetaan yhdistetyn teknologian avulla.
Tutkimus	Keskussijainti, jota käytetään asiakkaan IT-ympäristön johonkin resurssiin mahdollisesti kohdistuvan uhkan todisteiden, analyysien ja suositusten keräämiseen.
Hallittu tunnistus ja vaste (Managed Detection and Response, MDR)	Tietoturvasovellus, jota Dellin MDR-tuotetarjous tukee. Lisätietoja: Tekninen tietosivu .
Tietoturvatapaus	Tilanne, jossa jokin asiakkaan resurssi on murrettu tai asiaa epäillään.
Tietoturvakäytäntö	XDR-alustan käytännöt, jotka valvovat esto- ja tunnistusasetuksia asiakasympäristössä.
Palveluun liittyvä suojauskonfiguraatio	MDR:ään sisältyvä palvelu (40 tuntia vuosineljännestä kohti), joka tarjoaa asiakkaille tutkimukseen tai hälytyksiin liittyviä vastetoimia.

Uhka	Mikä tahansa MDR-sovelluksen tunnistama toiminta, joka voi aiheuttaa haittaa asiakkaan IT-ympäristössä sijaitseville resursseille.
Uhkien metsästys	Syklinen prosessi, jossa sekä ohjelmistot että ihmiset etsivät aiemmin tunnistamattomia uhkia IT-ympäristöstä.
Uhkavaste	XDR-sovelluksessa käytettävissä olevat alustan sisäiset vasteet, kuten pääkoneen eristäminen tai tiedoston käytön estäminen (eristystyyppinen toiminto).

Asiakkaan yleisvastuu

Valtuus myöntää käyttöoikeudet. Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dell Technologies Servicesin käyttää joko etäyhteydellä tai henkilökohtaisesti asiakkaan omistamaa tai lisensoimaa ohjelmistoa, laitteistoa, järjestelmiä, niiden sisältämiä tietoja ja kaikkia niihin kuuluvia laite- ja ohjelmistokomponentteja näiden palveluiden suorittamista varten. Jos asiakkaalla ei ole näitä oikeuksia, asiakas sitoutuu hankkimaan ne omaan laskuunsa ennen kuin pyytää Dell Technologies Servicesiä suorittamaan palvelut.

Pyyntökielto. Mikäli laki tämän sallii, asiakas ei kahden vuoden sisällä tilauslomakkeen päiväyksestä saa ilman Dell Technologies Servicesiltä etukäteen saatua kirjallista suostumusta tarjota työtä suoraan tai epäsuoraan kenellekään sellaiselle Dell Technologies Servicesin työntekijälle, jonka kanssa asiakas on ollut yhteydessä Dell Technologies Servicesin suorittaessa palvelua. Yleistä työpaikkailmoitusten julkaisemisesta ja muita vastaavia yleisiä markkinointikeinoja ei katsota suoraksi tai epäsuoraksi työtarjoajaksi tässä merkityksessä, ja asiakkaalla on lupa tehdä työtarjous kenelle tahansa työntekijälle, jonka sopimus on rauennut tai joka on eronnut Dell Technologies Servicesin palveluksesta ennen kuin hän aloittaa palkkauskeskustelut asiakkaan kanssa.

Asiakkaan yhteistyö. Asiakas ymmärtää, että ilman pikaista ja riittävää yhteistyötä Dell Technologies Services ei pysty tuottamaan palvelua, tai jos se tuotetaan, että palvelu voi olla merkittävästi odotetusta poikkeava tai viivästynyt. Vastaavasti asiakas tarjoaa Dell Technologies Servicesille nopeasti ja kohtuuden rajoissa Dell Technologies Servicesin edellyttämää yhteistyötä palvelun toimittamiseksi. Jos asiakas ei tarjoa kohtuuden rajoissa riittävää yhteistyötä yllä olevan mukaisesti, Dell Technologies Services ei ole vastuussa mistään palvelun toimittamisen epäonnistumisesta, eikä asiakkaalla ole oikeutta maksujen palautukseen.

Paikan päällä -palveluun liittyvät velvollisuudet. Jos palvelut edellyttävät paikan päällä tapahtuvia toimia, asiakas tarjoaa (ilman Dell Technologies Servicesille aiheutuvia kustannuksia) vapaan, suojatun ja riittävän pääsyn asiakkaan toimitiloihin ja ympäristöön, joihin lukeutuvat riittävät työtilat, sähkö, turvavarusteet (tarvittaessa) ja paikallinen puhelinlinja. Käytettävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ilman Dell Technologies Servicesille aiheutuvia kustannuksia), jos järjestelmässä ei ole niitä valmiiksi.

Tietojen varmuuskopiointi. Asiakkaan on varmuuskopioitava kaikkien asianosaisten järjestelmien kaikki olemassa olevat tiedot, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimitusta ja sen aikana. Asiakkaan on tehtävä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin järjestelmiin tallennetuista tiedoista varoituksena tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Dell Technologies Services ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta.

Elleivät soveltuvat paikalliset lait muutoin edellyttä, DELL TECHNOLOGIES SERVICES EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN SEURAAVISTA:

- ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET TAI OMISTAMAT TIEDOT TAI HENKILÖTIEDOT
- MENETETYT TAI VIOITTUNEET TIEDOT, OHJELMAT TAI OHJELMISTOT
- VAURIOITUNEET TAI MENETETYT SIIRRETTÄVÄT TALLENNUSVÄLINEET
- JÄRJESTELMÄN TAI VERKON KÄYTÖN MENETYS JA/TAI
- KAIKKI TOIMET TAI LAIMINLYÖNNIT, MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS DELL TECHNOLOGIES SERVICESIN TAI KOLMANSIEN OSAPUOLIEN PALVELUNTARJOAJIEN TAHOLTA.

Kolmannen osapuolen takuut. Palveluiden suorittaminen saattaa edellyttää Dell Technologies Servicesin pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dell Technologies Servicesin valmistamia tai myymiä. Joidenkin valmistajien takuut saattavat mitätöityä, jos Dell Technologies Services tai joku muu kuin valmistaja itse tekee huoltotöitä laitteelle tai ohjelmistolle. Asiakas varmistaa, että Dell Technologies Servicesin suorittamat palvelut eivät vaikuta näihin takuisiin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. Dell Technologies Services ei ole vastuussa kolmannen osapuolen takuista eikä mistään seuraamuksesta, joka palvelulla saattaa olla kyseisiin takuisiin.

Palvelun piiriin kuulumattomat tiedot. ”Palvelun piiriin kuulumattomilla tiedoilla” tarkoitetaan (i) tietoja, jotka on salattu tai joita käytetään Yhdysvaltojen ampumatarvikeluettelossa (mukaan lukien ohjelmistot ja tekniset tiedot) tai molemmat edellä mainituista; (ii) puolustustarvikkeiksi ja puolustuspalveluiksi nimetyt esineet, palvelut ja niihin liittyvät tekniset tiedot; (iii) ITARin (International Traffic in Arms Regulations) julkaisemat tiedot; sekä (iv) tunnistettavat henkilötiedot, joihin sovelletaan tiukempia turvallisuusvaatimuksia asiakkaan sisäisten käytäntöjen, toimialakohtaisten standardien tai lain vuoksi. Asiakas hyväksyy, että palvelua ei ole suunniteltu palvelun piiriin kuulumattomien tietojen käsittelyyn tai tallennukseen eikä käytettäväksi niihin liittyen. Asiakas on yksin vastuussa ohjelmiston Dell Technologies Servicesille lähetettävien tietojen ja sen käytettävissä olevien tietojen tarkistamisesta sen varmistamiseksi, etteivät tiedot sisällä palvelun piiriin kuulumattomia tietoja.

Palvelujen käyttöehdot

Tämä Palvelun kuvaus on sinun, asiakkaan ("sinä" tai "asiakas") ja sen oikeussubjektin, joka on yksilöity tämän palvelun ostoon liittyvässä tilauslomakkeessa ("Dell-oikeussubjekti"), välinen. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan erillisen Dell-oikeussubjektin kanssa allekirjoittaman kokonaispalvelusopimuksen, joka erityisesti valtuuttaa tämän palvelun myynnin, puitteissa. Jos tällaista sopimusta ei ole, palvelu toimitetaan asiakkaan sijainnin mukaan joko Dellin kaupallisiin asiakkaisiin sovellettavien myyntiehtojen tai alla olevassa taulukossa viitatus sopimuksen mukaisesti ("sopimus"). Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, josta sopimus löytyy. Osapuolet vahvistavat lukeneensa ja hyväksyneensä online-käyttöehdot.

Asiakkaan sijainti	Palveluiden hankintaehdot	
	Asiakkaat, jotka hankkivat palvelut suoraan	Asiakkaat, jotka hankkivat palvelut valtuutetun jälleenmyyjän kautta
Yhdysvallat	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (englanti) Dell.ca/conditions (kanadanranska)	Dell.ca/terms (englanti) Dell.ca/conditions (kanadanranska)
Latinalainen Amerikka ja Karibia	Paikalliset online-yritysmyyntiehdot, jotka sijaitsevat maakohtaisella Dell.com -sivustolla tai osoitteessa Dell.com/servicedescriptions/global .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin kesken vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuksiasi palvelun vastaanottajana ja kyseisen palvelun rajoja ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän Palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell-oikeussubjektiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell-oikeussubjektiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell-oikeussubjektin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältytään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.
Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani	Paikallinen maakohtainen Dell.com -sivusto tai Dell.com/servicedescriptions/global .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin kesken vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuksiasi palvelun vastaanottajana ja kyseisen palvelun rajoja ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän Palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell-oikeussubjektiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell-oikeussubjektiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell-oikeussubjektin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältytään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.
Aasia – Tyynenmeren	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	Palvelun kuvaus ja muut Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin kesken vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuksiasi palvelun vastaanottajana ja

<p>alue – Hongkong</p>		<p>kyseisen palvelun rajoja ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän Palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell-oikeussubjektiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell-oikeussubjektiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell-oikeussubjektin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältetään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.</p>
<p>Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka</p>	<p>Paikallinen maakohtainen Dell.com-sivusto tai Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet:</p> <p>Ranska: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Saksa: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Iso-Britannia: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Palvelun kuvaus ja muut Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin kesken vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuusiasi palvelun vastaanottajana ja kyseisen palvelun rajoja ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän Palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell-oikeussubjektiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell-oikeussubjektiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell-oikeussubjektin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältetään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.</p>

* Asiakkaat voivat käyttää paikallista [Dell.com](https://www.dell.com)-sivustoa siirtymällä sivulle [Dell.com](https://www.dell.com) Internetiin yhdistetyllä tietokoneella tai valitsemalla asianmukaisen vaihtoehdon Dellin "Valitse alue/maa" -sivustolta, joka on osoitteessa [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).

Asiakas hyväksyy lisäksi, että jos palvelu uusitaan tai sitä muokataan tai pidennetään tai sen käyttöä jatketaan alkuperäistä ajanjaksoa kauemmin, palvelua koskee kyseisellä hetkellä voimassa oleva Palvelun kuvaus, joka on saatavilla osoitteessa [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

Mikäli tämän sopimuksen muodostavien asiakirjojen välillä on ristiriitoja, asiakirjoissa mainittuja ehtoja noudatetaan seuraavassa järjestyksessä: (i) tämä Palvelun kuvaus, (ii) sopimus, (iii) tilauslomake. Noudatettavia ehtoja tulkitaan mahdollisimman tiukasti, jotta ristiriita voidaan ratkaista ongelmattomia ehtoja (mukaan lukien ongelmattomat ehdot samassa kappaleessa, osiossa tai alaosiassa) mahdollisimman tarkasti noudattaen.

Asiakas sitoutuu noudattamaan tämän Palvelun kuvauksen ehtoja ja viitteenä olevia sopimusehtoja tilaamalla palveluja, vastaanottamalla palvelut, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja tai valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dell.com tai DellEMC.com -sivustossa oston yhteydessä tai Dell Technologiesin ohjelmistossa tai Internet-käyttöliittymässä. Mikäli hyväksyt Palvelun kuvauksen ehdot organisaation tai muun sellaisen juridisen tahon puolesta, jonka voit sitoa tähän Palvelun kuvaukseen, "sinä" ja "asiakas" viittaavat tähän juridiseen tahoon. Tietyissä maissa asiakkaiden on tämän Palvelun kuvauksen hyväksymisen lisäksi mahdollisesti allekirjoitettava myös tilauslomake.

Tietojen keruuta ja käyttöä koskevat ilmoitukset

Tässä ilmoituksessa ("ilmoitus") selitetään, miten Dell-ohjelmistoa käyttäessäsi [Dell Technologies ja samaan konserniin kuuluvat yritykset](#) keräävät, käyttävät ja jakavat tietojasi omasta puolestaan tai kolmannen osapuolen tai suorien ja epäsuorien tytäryhtiöiden ("Dell") puolesta. Keräämme ja käytämme tietynlaisia tietoja (kuvattu alla) personoidaksemme Dell-tuotekokemustasi, kehittääksemme tukeamme sekä parantaaksemme tuotteitamme, ratkaisujamme ja palveluitamme ("Dell-ratkaisut").

Tiedot, joita keräämme valmiiksi. Voimme kerätä automaattisesti käyttäytymis- ja käyttötietoja siitä, miten käytät Dell-ratkaisuja tai toimit vuorovaikutuksessa niiden kanssa. Nämä tiedot eivät välttämättä paljasta henkilöllisyyttäsi suoraan, mutta niihin voi sisältyä yksilöllinen tunniste ja muita tietoja käyttämästäsi laitteesta, kuten palvelutunniste, laitteistomalli, käyttöjärjestelmän versio, laitteistoasetukset ja järjestelmän kaatumiset, asennetut sovellukset, niiden asetukset ja käyttö ja/tai (MAC-)osoite sekä muita tietoja, jotka voivat yksilöidä laitteesi tai järjestelmäsi.

Saatamme myös kerätä tietoja siitä, miten järjestelmäsi tai laitteesi on toiminut vuorovaikutuksessa Dell-ratkaisujen kanssa, mukaan lukien tilastotiedot, verkkoyhteyden ilmaisimet ja reititys tai Dellin Managed Detection and Response -palvelun tapauksessa tietoturvatapahtumiin liittyvät tiedot. Joissakin tapauksissa kerätyt tiedot voivat suoraan tai välillisesti tunnistaa loppukäyttäjän ja yhdistää henkilön tiettyyn verkkokäyttäytymiseen siinä määrin kuin tässä ilmoituksessa kuvattuja tarkoituksia varten edellytetään.

Näiden toimintojen tukemiseksi myönnetään Dellille rajoitetun, ei-yksinomaisen oikeuden tietojen käyttämiseen palvelun tarjoamiseksi. Hyväksyt myös sen, että Dellille myönnetään rajoitettu, ei-yksinomainen, pysyvä ja maailmanlaajuinen oikeus siihen, että Dell voi käyttää ja muutoin käsitellä tietoturvatapahtumiin liittyviä tietoja palvelun voimassaoloajan aikana ja sen jälkeen, jotta Dell voi kehittää ja/tai parantaa asiakkailleen tarjoamia palveluja ja Dell-ratkaisuja. Dellin ei tarvitse palauttaa tai poistaa mitään tietoturvatapahtumiin liittyviä tietoja palvelun irtisanomisen yhteydessä mistään syystä.

[Dell-ohjelmisto voi yhdistää kaikki tai osan edellä mainituista tiedoista datalokeihin, jotka lähetetään Dellille Internet-yhteyden muodostamisen yhteydessä.]

Dellin käyttämät teknologiatyypit voivat muuttua ajan mittaan teknologian kehittyessä. Lisätietoja evästeiden ja muiden vastaavien seurantatekniikoiden käytöstä saat lukemalla osion [Evästeet ja vastaavat teknologiat](#) verkosta löytyvästä Dellin [tietosuojalausunnosta](#).

Tietojen siirto. Tässä ilmoituksessa kuvattuja tietoja voidaan siirtää asiakkaan maan ulkopuolelle muihin paikkoihin, kuten Yhdysvaltoihin, EU:hun ja Japaniin, mukaan lukien kolmansien osapuolten ylläpitämät sivustot. Toteutamme kaikki asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet siirtämiemme tietojen suojaamiseksi.

Tietojesi säilyttäminen. Säilytämme henkilötietojasi tarpeen mukaan tässä ilmoituksessa kuvattuihin tarkoituksiin sekä Dellin säilytyskäytäntöjen ja sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Dellin tässä ilmoituksessa kuvatulla tavalla keräämät tiedot säilytetään Dellin säilytyskäytäntöjen ja sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Henkilötiedot ja yksityisyys. Dellin keräämät, käyttämät ja käsittelemät henkilötiedot on kuvattu Dellin tietosuojalausunnossa. Jos haluat ottaa yhteyttä tietosuojakäytäntöihimme liittyvistä syistä, lähetä meille sähköpostia osoitteeseen privacy@dell.com tai lue koko tietosuojalausuntomme verkossa osoitteessa <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Lisäehdot

1. **Palvelun voimassaoloaika.** Tämä Palvelun kuvaus tulee voimaan tilauslomakkeeseen merkittynä päivänä ja pysyy voimassa tilauslomakkeessa ilmoitetun ajan ("**voimassaoloaika**"). Asiakkaan tilauslomakkeessa on tarvittaessa erittely niiden järjestelmien, käyttöoikeuksien, asennuksien, käyttöönottojen, hallittujen päätepisteiden ja loppukäyttäjien määrästä, joille asiakas on ostanut palvelun tai useita palveluja, sekä kunkin palvelun hinta ja kunkin palvelun voimassaoloaika. Ellei muuta ole kirjallisesti sovittu Dell Technologies Servicesin ja asiakkaan välillä, asiakas voi ostaa tämän Palvelun kuvauksen mukaisia palveluita vain omaan sisäiseen käyttöönsä, ei jälleenmyyntiin tai palvelukeskuskäyttöön.

2. Tärkeitä lisätietoja

A. **Aikataulun muuttaminen.** Kun tämän palvelun ajankohdasta on sovittu, aikataulun muutoksista on sovittava vähintään kahdeksan päivää ennen sovittua päivää. Jos asiakas määrittää uuden ajankohdan seitsemän päivää ennen suunniteltua päivämäärää tai myöhemmin, asiakkaalta peritään aikataulun muutosmaksu, jonka suuruus on enintään 25 prosenttia palvelun hinnasta. Asiakkaan on vahvistettava palvelun uudelleenajoitus viimeistään kahdeksan päivää ennen palvelun aloittamista.

B. **Palveluiden kanssa hankitun laitteiston maksaminen.** Jollei kirjallisesti ole toisin sovittu, laitteiden maksaminen ei ole missään tilanteessa riippuvainen laitteiden mukana hankittujen palveluiden suorittamisesta tai toimittamisesta.

C. **Kaupallisesti kohtuulliset palvelun laajuuden rajat** Dell Technologies Services voi kieltäytyä toimittamasta palvelua, jos tämä aiheuttaa Dell Technologies Servicesin mielestä kaupallisesti kohtuuttoman riskin Dell Technologies Servicesille tai Dell Technologies Servicesin palveluntarjoajille, jos asia ei kuulu palvelun piiriin. Dell Technologies Services ei ole vastuussa itsestään riippumattomien syiden aiheuttamista puutteista tai viivästyksistä, mukaan lukien se, jos asiakas ei noudata Palvelun kuvauksen mukaisia velvollisuuksiaan.

D. **Valinnaiset palvelut** Dell Technologies Servicesiltä voi olla mahdollista hankkia valinnaisia palveluita (mukaan lukien tarveperusteinen tuki, asentaminen, konsultointi, hallitut palvelut, asiantuntijapalvelut, tukipalvelut tai koulutuspalvelut). Nämä vaihtelevat asiakkaan sijainnin mukaan. Valinnaiset palvelut saattavat edellyttää erillisen sopimuksen solmimista Dell Technologies Servicesin kanssa. Jos tällaista sopimusta ei ole, valinnaiset palvelut toimitetaan tämän Palvelun kuvauksen mukaisesti.

E. **Siirtäminen ja alihankinta.** Dell Technologies Services voi antaa tämän palvelun alihankinnaksi ja/tai siirtää tämän Palvelun kuvauksen pätevälle kolmannen osapuolen palveluntarjoajalle, joka suorittaa palvelun Dell Technologies Servicesin puolesta.

F. **Peruuttaminen.** Dell Technologies Services voi peruuttaa tämän palvelun milloin tahansa kauden aikana seuraavista syistä:

- Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskutusehtojen mukaisesti.
- Asiakas käyttäytyy loukkaavasti tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan analyttikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa.
- Asiakas ei noudata kaikkia tämän Palvelun kuvauksen ehtoja.

Jos Dell Technologies Services peruuttaa tämän palvelun, Dell Technologies Services lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa ilmoitettuun osoitteeseen. Ilmoituksessa on peruutuksen syy ja peruutuksen voimaantulopäivä, joka on vähintään kymmenen (10) päivää siitä, kun Dell Technologies Services lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos paikallinen lainsäädäntö edellyttää muuta peruutusehtoa, joka ei ole sopimuksella muutettavissa. Jos Dell Technologies Services peruuttaa tämän palvelun tämän kappaleen mukaisesti, asiakkaalla ei ole oikeutta maksettujen palkkioiden tai Dell Technologies Servicesin saamisten takaisinmaksuun.

G. Maantieteelliset rajoitukset ja uudelleensijoittaminen Palvelu ei ole saatavissa kaikissa sijainneissa. Palveluvaihtoehdot, mukaan lukien palvelutasot, teknisen tuen ajat ja paikan päällä tapahtuvan palvelun vasteajat vaihtelevat alueittain, ja jotkin vaihtoehdot eivät välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella, joten kysy nämä tiedot myyntiedustajaltasi.

© 2021 Dell Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Tekstissä mahdollisesti käytetyt tavaramerkit ja tuotenimet viittaavat joko merkkien ja nimien haltijoihin tai näiden tuotteisiin. Dellin myyntiehdot ovat pyydettyä saatavilla myös tulosteena.