



Palvelun kuvaus

Vulnerability Management Service

Johdanto

Dell Technologies Services tarjoaa Vulnerability Management Service -palvelun ("Palvelu(t)") noudattaen tätä Palvelun kuvausta ("Palvelun kuvaus"). Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyn muotoinen lasku tai tilausvahvistus ("Tilauslomake", jos sovellettavissa) sisältää palvelun nimen ja hankkimasi saatavilla olevat palveluvaihtoehdot. Jos tarvitset lisäapua tai haluat palvelusopimuksesta kopion, ota yhteys tekniseen tukeen tai myyntiedustajaan.

Tämän palvelun laajuus

Palvelun tarkoitus on tarjota asiakkaalle Vulnerability Management -ratkaisu. Palvelu tarjotaan etänä. Palvelun avainkomponentit on kuvattu alla olevassa taulukossa 1:

Taulukko 1:

Ostettu palvelu	Palvelun avainkomponentit
Vulnerability Management	<ul style="list-style-type: none">KäyttöönottoTietoturvakannausKuukausiraportointi ja priorisointiNeljännesvuosittainen raportointi ja katselmointiVuositilaus (tarjolla kuukausilaskutusvaihtoehto)

Aukioloajat Dell Technologies Servicesin virtuaalinen Vulnerability Management -tiimi tarjoaa asiakaspalvelua Dell Technologies Servicesin normaaleina työaikoina asianmukaisissa sijainneissa.

Alla olevassa taulukossa 2 luetellaan palvelun kaikkien avainkomponenttien osat.

Taulukko 2:

Avainkomponentti	Osat
Käyttöönotto	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelun aloituskokous • Asiakkaan täyttämä toteutusta edeltävä ennakkotarkastuslista • Asiakkaan IT-ympäristön katselmointi • Vulnerability Management -sovelluksen käyttöönotto • Antureiden käyttöönottoapu
Tietoturvakannaus	<ul style="list-style-type: none"> • Kuukausittainen tietoturvakannaus • Dell Technologies Servicesin käynnistämät ad-hoc-skannaukset
Raportointi ja priorisointi	<ul style="list-style-type: none"> • Kuukausiraportointi ja priorisointi • Neljännesvuosittainen raportointi ja katselmointi
Valinnainen tilauslaskutus (suositeltu)	<ul style="list-style-type: none"> • Kuukausittainen laskutusjakso (vaihtoehtona ostohetkellä tehtävälle koko tilauksen kertamaksulle)

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:

- keskusteleminen asiakkaan IT-ympäristöstä, tietoturvan hallinnasta ja muista asiaan liittyvistä aiheista
- antaa ohjeita Vulnerability Management -sovelluksen nykyisistä tietoturvakannauksen ominaisuuksista ja siitä, miten niitä voidaan soveltaa asiakkaan kohdalla
- antaa ohjeita Vulnerability Management -sovelluksen ja kolmansien osapuolten ohjelmistojen välisistä integroinneista.

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 Dell Technologies Services kerää tietoja asiakkaan IT-ympäristöstä, jossa ohjelmisto on määrä ottaa käyttöön.

Vulnerability Management -sovelluksen käyttöönotto

- Asiakkaan määrittämän Vulnerability Management -sovelluksen palveltavan käyttöönotto palvelun käynnistämistä varten.
- Dell Technologies Services opastaa asiakasta luomaan järjestelmänvalvojatilit Vulnerability Management -sovellukseen ja näyttää asiakkaalle, miten sovellukseen voi lisätä käyttäjiä alustavan rekisteröintiprosessin aikana, jotta asiakas voi käyttää Vulnerability Management -sovellusta.
- Asiakasta opastetaan oikeanlaisessa valmistelussa, anturin asennuksessa, pakkauksessa, käyttöönotossa ja määrittämisessä asiakkaan tarpeiden mukaan.

Anturien käyttöönottotuki Dell Technologies Services neuvoo asiakasta päätepisteiden anturien ja virtuaalikoneiden käyttöönotossa ja mahdollisessa vianmäärittämisessä asennuksen aikana. Asiakasta autetaan myös sopivan käyttöönottopaketin hankkimisessa sekä Vulnerability Management -sovelluksen konsolissa tai lokeissa olevien käyttöönottovirheiden korjaamisessa.

Tietoturvaskannaus

Skannaus

Dell Technologies Services skannaa asiakkaan ympäristön kuukausittain. Skannaustulokset tarkistetaan ja priorisoidaan, ja niiden pohjalta laaditaan priorisointilista. Dell Technologies Services ilmoittaa asiakkaalle sähköpostitse tai tuettujen integraatioiden kautta uudesta raportista, jonka asiakas voi tarkastaa ja jonka pohjalta asiakas voi ryhtyä asianmukaisiin toimiin.

Asiakkaan IT-ympäristö skannataan antureilla, ja Vulnerability Management -sovellus etsii haavoittuvuuksia asiakkaan käyttöjärjestelmistä, palvelinohjelmistosta, verkkolaitteista ja kolmannen osapuolen ohjelmistoista.

Dellin aloittamat ad-hoc-skannaukset Joissain tilanteissa uusi paljastunut haavoittuvuus (kuten mikä tahansa nollopäivähaavoittuvuus) voi edellyttää skannausta tavallisen skannausaikataulun ulkopuolella ("ad-hoc-skannaukset"). Nämä ad-hoc-skannaukset suoritetaan Dell Technologies Servicesin asiakasympäristöä koskevan arvioinnin perusteella, ja ne suoritetaan Dell Technologies Servicesin toimesta. Tällaisia ad-hoc-skannauksia varten pyydetään etukäteen asiakkaan hyväksyntä.

Raportointi ja priorisointi

Kuukausiraportointi ja priorisointi

Dell Technologies Services tarjoaa kuukausittaisen (ja tarvittaessa ad-hoc-) raportin ja priorisoinnin haavoittuvuuksille, jotka asiakkaan on korjattava skannaustulosten perusteella. Asiakkaat voivat tarkastella haavoittuvuuksien priorisointia Vulnerability Management -instanssissa.

Neljännesvuosittainen raportointi ja katselmointi

Dell Technologies Services tarjoaa asiakkaalle näkymän Vulnerability Management -palvelun tilanteeseen ja haavoittuvuuksien priorisointiin. Dell Technologies Services ja asiakas arvioivat haavoittuvuuksien suuntaukset ja olennaiset tapahtumat, joita asiakkaan IT-ympäristössä on havaittu Vulnerability Management -sovelluksen kautta, ja keskustelevat haavoittuvuuksien priorisointisuosituksesta.

Tilauslaskutus

Palveluun on saatavilla valinnainen kuukausittainen tilauslaskutus, joka ilmoitetaan asiakkaan alkuperäisessä tilauslomakkeessa merkinnällä "Tilaus", jos asiakas on valinnut tämän vaihtoehdon. Jos asiakas ei halua kuukausilaskutusta, tilaukseen sovelletaan vakiolaskutuksen ehtoja ja laskutusta. Seuraavat ehdot koskevat tilauslaskutusta:

- Alkuperäisessä tilauslomakkeessa ilmoitetaan sopimuskausi sekä lisensoitujen päätepisteiden määrä. Palvelun alustava kesto on vähintään kaksitoista (12) kuukautta. 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 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 on velvollinen ilmoittamaan Dell Technologies Servicesille kirjallisesti asiakkaan automaattisesti uusittavan palvelukauden päättämisestä kuusikymmentä (60) päivää etukäteen.
- Laskutus alkaa tilausajankohdasta, ei palvelun alkamisajankohdasta.

Aikainen irtisanominen (Latinalainen Amerikka ja Karibia)

Lainkäyttöalueilla, joilla palveluiden aikainen irtisanominen on sallittua paikallisessa lainsäädännössä, Palvelun aikainen irtisanominen asiakkaan toimesta ei oikeuta asiakasta hyvitykseen Palvelusta jo maksetuista summista, maksettiin ne sitten kuukausierinä tai kokonaisuudessaan ostohetkellä. Lisäksi asiakas vastaa kaikista sovitun alkuperäisen Palvelun keston mukaan jäljellä olevista kuukausieristä. Tässä kohdassa kuvatut asiakkaan maksuvelvollisuudet perustuvat Dell Technologies Servicesin Palvelun tuottamista varten tekemiin investointeihin.

Tietojen säilytys ja käytön rajoitukset

Vulnerability Management -sovelluksen keräämiä tietoja säilytetään enintään viisitoista (15) kuukautta, minkä jälkeen mainitut tiedot poistetaan. Kaikki asiakkaan keräämät tiedot poistetaan pysyvästi kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua palvelun päättymisestä.

Tietojen tallennussijainnit

Palvelu tarjotaan Vulnerability Management -sovelluksen kautta, ja Vulnerability Management -sovellus tarjotaan ja toimitetaan asiakkaille konesalien ja pilvipalvelujen avulla. Dell Technologies Services valitsee asiakkaan tietojen tallennussijainnin asiakkaan toiveen perusteella käyttöänoton aikana.

Tietojen tallennuskeskukset sijaitsevat seuraavissa maissa:

- Yhdysvallat
- Kanada
- Brasilia
- Yhdistyneet kuningaskunnat

- Saksa
- Australia
- Intia
- Japani
- Singapore

Asiakkailla on oikeus vain yhteen tietojen tallennussijaintiin Vulnerability Management -sovellusta varten, ja tietojen tallennussijainnit säilyvät samoina palvelun voimassaoloajan ja mahdollisten pidennysten tapauksessa.

Palveluun kuulumattomat toimet

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

Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat eivät kuulu tämän Palvelun kuvauksen piiriin:

- muut kuin tässä Palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet
- immateriaaliomaisuuden kehittäminen ainoastaan ja erityisesti asiakkaalle
- ellei tässä Palvelun kuvauksessa todeta toisin, minkään valmiin järjestelmä-/palvelinongelman vianetsintä ja ratkaiseminen
- Dell Technologies Servicesin tuotteen ja muiden kolmansien osapuolten tuotteiden (kuten salaus- tai tietoturvatuotteiden) integraation testaus
- asiakkaan IT-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
- asiakkaan IT-ympäristössä havaittujen haavoittuvuuksien korjaus
- 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 ohjelmisto palveluna -tuotteiden ostaminen palvelulisensseinä
- asiakkaan tietojen siirtäminen uuteen tietojen tallennussijaintiin.

Tuotekohtaiset asiakkaan velvollisuudet

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

- asiakas tarjoaa Dell Technologies Servicesin teknikolle pääsyn kaikkiin tarvittaviin toimitiloihin palvelun toimituksen aikana
- asiakas toimittaa Dell Technologies Servicesille kaiken tarvittavan tuen todennettua skannausta varten. Asiakas hallinnoi todennettuun skannaukseen tarvittavia tunnistetietoja ja auttaa tarvittaessa Dell Technologies Servicesiä skannaukseen liittyvissä ratkaisutoimissa
- asiakas noudattaa suositeltuja parhaita käytäntöjä tunnistetietojen hallinnoinnissa
- Asiakkaan on esiteltävä tai järjestettävä asiakkaan nimeämä edustaja, joka on paikalla ja käytettävissä kaikissa suunnittelu- ja katselmointitilaisuuksissa

- asiakas osallistuu tarvittaessa palvelun provisiointiin. Asiakas ymmärtää, että ilman asianmukaista osallistumista (mukaan lukien tavoitteiden määrittäminen) Dell Technologies Servicesin teknikko ei voi täyttää asiakkaan tarpeita eikä toimittaa palvelua
- asiakas suostuu tekemään yhteistyötä Dell Technologies Servicesin analyttikkojen kanssa ja noudattamaan heidän ohjeitaan
- ennakkotarkastuslistojen ja testisuunnitelmien valmistelu, katselmointi ja hyväksyminen
- sen varmistaminen, että asiakkaan IT-ympäristössä on tuettu päätepisteanturi, joka on asennettu palvelua varten lisensoituun isäntään
- palvelun "vakaa tilan" käyttöönotto alla olevan taulukon 5 mukaisesti
- tuen hankkiminen kaikille kolmansien osapuolien päätepisteantureille kyseisiltä kolmansilta osapuolilta tai muista valtuutetuista lähteistä; Dell Technologies Services ei tarjoa tukea kolmansien osapuolien päätepisteantureille
- sen varmistaminen, että käytettävissä on riittävä verkkoyhteys ja kaistanleveys palvelun suorittamista varten
- asianmukaisen pääsyn tarjoaminen Dell Technologies Servicesille Vulnerability Management -sovelluksen edellyttämiä integraatioita varten
- tunnistetietojen ja integraatioiden käyttöoikeuksien hallinta Vulnerability Management -sovelluksella
- sen varmistaminen, että asiakkaan valtuuttamien yhteyshenkilöiden lista on ajan tasalla, mukaan lukien käyttöoikeudet ja asiaan liittyvät tiedot
- tietojen ja tuen (esim. tiedostot, lokit, IT-ympäristön konteksti) tarjoaminen nopeasti mahdollisia lisäanalyyssejä varten.
- kaikkien sellaisten käyttäjien määrittäminen ja todentaminen, jotka asiakas valtuuttaa käyttämään palvelua
- käyttäjien luvattoman käytön estäminen sekä käyttäjätunnusten, salasanojen ja tilitietojen luottamuksellisuuden ylläpitäminen
- asiakas seuraa valtuutettujen käyttäjien toimintaa ja vastaa siitä sekä ilmoittaa Dell Technologies Servicesille välittömästi palvelun luvottomasta käytöstä
- kaksimenetelmäisen todennuksen käyttö (jos saatavilla) palvelun käyttöä varten
- kaikkien sellaisten päätepisteantureiden päivitysten hyväksyminen, jotka ovat tarpeen palvelun asianmukaisen toiminnan ja tietoturvan kannalta
- tarvittavien suostumusten hankinta kolmansilta osapuolilta Dell Technologies Servicesin puolesta palvelun suorittamista varten
- toimipaikan oikeiden ja asianmukaisten teknisten vaatimusten ja arkkitehtuuritietojen toimittaminen.

Sanasto

Taulukko: 5

Termi	Kuvaus
Tietoturvaskannaus	Asiakkaan IT-ympäristön ja tietokonejärjestelmien skannaaminen haavoittuvuuksien varalta käyttäen agenttia tai ilman sitä. Kaikki skannaukset käynnistetään Dell Technologies Servicesin toimesta
Anturi	Päätepisteeseen tai verkkoon asennettu sovellus, jota käytetään keräämään ja lähettämään tietoa päätepisteen toiminnoista sekä käyttöjärjestelmän tiedoista Vulnerability Management -sovellukseen haavoittuvuuksien analysointia ja havaitsemista varten.

Integraatio	API-liittymän kutsut tai muut ohjelmistot, joilla sovittuja palveluja suoritetaan yhdistetyn teknologian avulla.
Haavoittuvuus	Haavoittuvuudet ovat asiakkaan IT-ympäristön ja tietokonejärjestelmien vikoja, jotka Vulnerability Management -sovellus on havainnut ja jotka vaativat korjausta.
Korjauspäivitys	Korjauspäivitys tarkoittaa sovelluksen tai ohjelmiston julkaisun jälkeen tunnistetun haavoittuvuuden tai vian korjaamista.
Vulnerability Management	Prosessi, jossa asiakkaan IT-ympäristö ja tietokonejärjestelmät skannataan haavoittuvuuksien varalta ja haavoittuvuudet priorisoidaan korjausta varten.
Vakaan tilan tai huoltovalmiuden vahvistus	Vaatimukset asiakkaalle vakaaseen tilaan siirtymiselle ja huoltovalmiudelle: <ul style="list-style-type: none"> • 40 % ostetuista lisensseistä määritettyä verkkovyöhykettä kohti näkyy Vulnerability Management -sovelluksessa löytyneiden päätepisteiden muodossa. • Vähintään yksi päätepiste asiakkaan määrittämää verkkovyöhykettä kohden on saavutettavissa. • Valtuutettujen skannausten tunnistetiedot tarkistetaan. • Verkon täydellinen skannaus onnistuu ilman, että se vaikuttaa asiakkaan toimintaan.

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 julkaisemista ja muita vastaavia yleisiä markkinointikeinoja ei katsota suoraksi tai epäsuoraksi työtarjoukseksi 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 kyseisten järjestelmien kaikki olemassa olevat tiedot, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimittamista ja sen aikana. Asiakkaan on tehtävä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin järjestelmiin tallennetuista tiedoista varotoimenä 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) ITAR:n (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.

Palveluajat. Palvelu on saatavilla maanantaista perjantaihin Dell Technologies Servicesin normaalina työaikana paikallisen viikoittaisia työtunteja koskevan lain mukaisesti. Normaalit työajat ovat klo 8.00–18.00 asiakkaan paikallista aikaa:

Maa	Dell Technologies Servicesin normaalit työajat
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Neitsytsaaret, muu englanninkielinen Karibia	Maanantaista perjantaihin klo 7.00–16.00
Barbados, Bahama, Belize, Costa Rica, Tanska, El Salvador, Suomi, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norja, Panama, Puerto Rico, Dominikaaninen tasavalta, Suriname, Ruotsi, Turks- ja Caicossaaret	Maanantaista perjantaihin klo 8.00–17.00
Australia, Bermuda, Kiina, Haiti, Japani, Alankomaiden Antillit, Uusi-Seelanti, Singapore, Thaimaa	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–17.00
Argentiina, Brasilia, Ecuador, Ranska, Intia, Indonesia, Italia, Korea, Malesia, Meksiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–18.00
Bolivia, Chile	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–19.00
Lähi-itä	Sunnuntaista torstaihin klo 8.00–18.00
Hongkong	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–17.30

Palvelutoimintoja ei suoriteta normaalin työajan ulkopuolella tai paikallisten pyhäpäivien aikana, paitsi jos muista järjestelyistä on sovittu kirjallisesti etukäteen.

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 viitatuun 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, velvollisuuksiasi 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.
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, velvollisuuksiasi 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>Asia – Tyynenmeren alue – Hongkong</p>	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</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>
<p>Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka</p>	<p>Paikallinen maakohtainen Dell.com-sivusto tai Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja 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).

Tietosuojat: Dell Technologies Services käsittelee kaikki tämän Palvelun kuvauksen mukaisesti kerätyt henkilötiedot sovellettavan oikeudenkäyttöalueen Dell Technologies -tietosuojalausannon mukaisesti. Nämä lausunnot ovat saatavilla osoitteessa <http://www.dell.com/localprivacy> ja kukin niistä on täten sisällytetty viittauksena.

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 viiteenä olevia sopimusehtoja tilaamalla palveluja, vastaanottamalla palvelut, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja tai valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dell.com tai Dell EMC.com -sivustossa oston yhteydessä tai Dell Technologiesin ohjelmistossa tai Internet-käyttöliittymässä. Mikäli hyväksytyt Palvelun kuvauksen ehdot yhtiön 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, kehitteäksemme 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 palvelutunnus, 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 Dell Vulnerability Management Service -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.

[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 laskun ehtojen mukaisesti.
- Asiakas käyttäytyy loukkaavasti tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan analyytikon 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, palvelun ominaisuudet ja toiminnot sekä paikan päällä tapahtuvan palvelun vastausajat vaihtelevat alueittain, ja jotkin vaihtoehdot eivät välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella, joten asiakkaan on kysyttävä nämä tiedot myyntiedustajaltaan.

© 2023 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.