# Warunki świadczenia usług

## Zarządzanie wykrywaniem i reagowaniem

### Wprowadzenie

Firma Dell Technologies Services ma przyjemność świadczyć usługę Managed Detection and Response („Usługa" lub „Usługi") zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi"). Oferta, formularz zamówienia lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia (dalej „Formularz zamówienia") będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz zakupione opcje usług. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy kontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

### Zakres Usługi

Usługa ma na celu zapewnienie Klientowi pakietu Managed Detection and Response. Usługa jest świadczona zdalnie. Kluczowe komponenty Usługi opisano w tabeli 1 poniżej:

Tabela: 1

| Zakupiona usługa | Kluczowe komponenty Usługi |
|---|---|
| Managed Detection and Response | • Usługa świadczona na wybranych platformach oprogramowania, szczegółowe informacje znajdują się w Karcie Danych Technicznych.<br>• Godziny pracy: 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu (24x7)<br>• Wdrażanie<br>• Wykrywanie<br>• Odpowiedź na zagrożenia<br>• Konfiguracja zabezpieczeń związana z usługą<br>• Raporty kwartalne<br>• Reagowanie na incydenty |

Godziny pracy
Wirtualne centra zabezpieczeń (SOC) firmy Dell Technologies Services mają zapewniać klientom usługi przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu (24x7).

Tabela 2 poniżej zawiera listę wszystkich kluczowych komponentów Usługi.

Tabela: 2

| Kluczowy komponent | Elementy |
|---|---|
| Wdrażanie | • Spotkanie w sprawie inicjacji Usługi (spotkanie inauguracyjne)<br>• Przygotowanie przez Klienta listy kontrolnej poprzedzającej złożenie zamówienia<br>• Przegląd środowiska IT klienta<br>• Włączenie aplikacji XDR<br>• Wskazówki dotyczące konfiguracji platformy |
| Wykrywanie | • Dostęp do analityków zabezpieczeń 24x7<br>• Wykrywanie zagrożeń i prowadzenie dochodzeń<br>• Wyszukiwanie zagrożeń zainicjowane przez firmę Dell |
| Odpowiedź na zagrożenia i konfiguracja zabezpieczeń | • Odpowiedź na zagrożenia<br>• Konfiguracja zabezpieczeń związana z usługą |
| Raport kwartalny | • Raportowanie z dochodzeń<br>• Analiza trendów alertów<br>• Wytyczne dotyczące stanu bezpieczeństwa |
| Reagowanie na incydenty | • Inicjowanie zdalnej odpowiedzi na incydenty |
| Zarządzanie projektem | • Zarządzanie realizacją tego działania |

## Szczegółowy opis

**Wdrażanie:**

Spotkanie w sprawie inicjacji Usługi
Kierownik projektu w firmie Dell Technologies Services zwoła spotkanie z Klientem w celu omówienia oczekiwań i wymagań związanych z obsługą, aby zaplanować realizację Usługi. Celem spotkania w sprawie inicjacji Usługi:

- Przegląd i omówienie odpowiedzi z profilu Klienta w celu zrozumienia jego środowiska IT, kontroli zabezpieczeń i innych istotnych kontekstów
- Dostarczenie wskazówek dotyczących obecnych mechanizmów wykrywania w aplikacji XDR oraz sposobu ich zastosowania w przypadku Klienta.
- Dostarczenie wskazówek dotyczących integracji XDR z oprogramowaniem i sprzętem innych firm za pośrednictwem dostawców.

Jeśli Klient będzie miał dodatkowe wymagania, wykraczające poza zakres niniejszych Warunków świadczenia usługi, ich realizacja będzie proponowana jako usługa dodatkowa za dodatkową opłatą.

Przygotowanie przez Klienta listy kontrolnej poprzedzającej złożenie zamówienia
Klient odpowiada za wykonanie zadań z listy kontrolnej poprzedzającej złożenie zamówienia przed przeglądem środowiska IT. Lista kontrolna poprzedzająca złożenie zamówienia jest wysyłana przez kierownika projektu z firmy Dell Technologies Services i zawiera szczegółowe czynności do wykonania oraz specyfikację techniczną środowiska IT.

Przegląd środowiska IT
Analiza środowiska IT jest działaniem wykonywanym w celu zgromadzenia danych na temat istniejącego środowiska IT, w którym zostanie wdrożone oprogramowanie.

Włączenie aplikacji XDR
- Utworzenie wskazanej przez Klienta instancji aplikacji XDR w celu uruchomienia Usługi
- Przesłanie Klientowi wstępnej rejestracji aplikacji w celu uzyskania dostępu do aplikacji XDR
- Zapewnienie Klientowi dostępu do wymaganych agentów punktów końcowych, jeśli jest to konieczne

Wskazówki dotyczące konfiguracji platformy
Doradzenie Klientowi w zakresie wdrażania punktów końcowych i konfiguracji platformy XDR.
Wprowadzanie Usługi obejmuje następujące czynności:
- Wskazówki dotyczące uzyskiwania pakietów wdrożeniowych
- Wskazówki dotyczące konfiguracji polityki zabezpieczeń
- Wskazówki dotyczące rozwiązywania problemów związanych z wdrożeniem na platformie XDR

**Wykrywanie**

Dostęp do analityków zabezpieczeń 24x7
Analitycy ds. zabezpieczeń Dell Technologies Services są dostępni dla Klienta 24x7.

Wykrywanie zagrożeń i prowadzenie dochodzeń
Przeglądanie i prowadzenie dochodzeń w sprawie zagrożeń wykrytych w aplikacji XDR. Zagrożenia wymagające dalszej analizy, zgodnie z decyzją Dell Technologies, spowodują utworzenie dochodzenia w ramach aplikacji XDR. Dell Technologies skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem portalu XDR, poczty elektronicznej lub obsługiwanych usług zintegrowanych, jeśli zebrane zostaną wystarczające dowody, aby uznać zagrożenie za złośliwe, lub jeśli Dell Technologies będzie wymagać dalszych informacji od Klienta w celu kontynuowania dochodzenia.

Wyszukiwanie zagrożeń
Dell Technologies przeprowadza działania związane z wyszukiwaniem zagrożeń w środowisku IT Klienta pod kątem istotnych wskaźników naruszeń i technik zebranych w ramach bieżących działań związanych z reagowaniem na incydenty. Działania związane z wyszukiwaniem zagrożeń są ograniczone do danych zebranych za pomocą platformy XDR i obsługiwanych usług zintegrowanych. Dell Technologies będzie sprawdzać zgromadzone dane telemetryczne Klienta w celu wykrycia takich aktywności, jak obecność mechanizmów persystencji, anomalna aktywność użytkowników, taktyki podmiotów stanowiących zagrożenie, anomalna komunikacja sieciowa i anomalne wykorzystanie aplikacji. Zagrożenia wykryte w ramach procesu wyszukiwania zagrożeń spowodują wszczęcie dochodzenia i powiadomienie Klienta za pośrednictwem portalu XDR, poczty elektronicznej lub obsługiwanych usług zintegrowanych.

**Odpowiedź na zagrożenia**

W trakcie wdrażania Klient wstępnie zatwierdzi wybrane działania w ramach odpowiedzi na zagrożenia, które mogą zostać podjęte w ramach Usługi. Dell Technologies Services będzie wykonywać działania w ramach reakcji na zagrożenia z wykorzystaniem platformy XDR.

**Konfiguracja zabezpieczeń związana z usługą**

Firma Dell Technologies Services może zatwierdzić do 40 godzin zdalnej Konfiguracji Zabezpieczeń powiązanej z Usługą w każdym kwartale Okresu świadczenia Usługi, w zależności od zapotrzebowania Klienta na pomoc. Konfiguracja Zabezpieczeń jest w szczególności ograniczona do dochodzeń lub alertów wynikających ze świadczenia Usługi i może obejmować:

- Rozwiązywanie problemów z agentem punktu końcowego MDR i wskazówki dotyczące najlepszych praktyk.
- Wskazówki dotyczące aktualizacji polityki platformy XDR.
- Wskazówki dotyczące konfiguracji i integracji aplikacji innych firm z platformą XDR.

Jeśli w ciągu jednego kwartału Okresu świadczenia Usługi wymagane jest więcej niż 40 godzin pomocy w postaci Odpowiedzi na zagrożenia i Konfiguracji Bezpieczeństwa związanych z Usługą, Klient może współpracować z przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies w celu wykupienia dodatkowego czasu. Niewykorzystany czas na koniec każdego kwartału Okresu świadczenia Usługi przepada. Dodatkowego czasu wykupionego na przyszły kwartał w ramach Okresu świadczenia Usługi nie można wykorzystać przed rozpoczęciem kwartału, na który został on zakupiony.

**Raport kwartalny**

Dell Technologies Services będzie wspierać Klienta, przedstawiając zalecenia oparte na obserwacjach na poziomie platformy w celu poprawy jego stanu bezpieczeństwa. Dell Technologies Services i Klient dokonają przeglądu trendów i godnych uwagi działań zaobserwowanych w środowisku IT Klienta za pomocą platformy XDR i omówią zalecenia dotyczące sposobów obrony przed zagrożeniami.

**Reagowanie na incydenty**

Po zgłoszeniu przez analityka ds. zabezpieczeń z firmy Dell Technologies Services dostępne są następujące elementy zdalnej Odpowiedzi na incydenty.

<u>Inicjowanie zdalnej odpowiedzi na incydenty</u>
Firma Dell Technologies Services zapewni Klientowi do 40 godzin zdalnej pomocy w zakresie Odpowiedzi na incydenty w każdym roku w Okresie obowiązywania Usługi, z ograniczeniem do liczby monitorowanych punktów końcowych. Pomoc może obejmować między innymi następujące czynności:

- Ustanowienie pojedynczego punktu kontaktowego dla usługi reagowania na incydenty
- Inicjowanie analizy infrastruktur lokalnych i chmurowych Klienta, która może obejmować:
    - dane hosta
    - dane sieci
    - złośliwy kod
    - dane rejestrów
    - analiza cyberzagrożeń
- Wstępną analizę i koordynację w zakresie obsługi mediów cyfrowych oraz doradztwa i wsparcia
- Wstępne raportowanie statusu i śledzenie działań do wykonania
- Wstępny przegląd wymaganych środków zaradczych i kolejnych kroków

Jeśli w ciągu któregokolwiek roku Okresu świadczenia Usługi wymagane jest więcej niż 40 godzin zdalnej pomocy w zakresie Odpowiedzi na incydenty, Klient może współpracować z przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies w celu wykupienia dodatkowego czasu. Niewykorzystany czas na koniec każdego

roku Okresu świadczenia Usługi przepada. Czasu na przyszły rok w ramach Okresu świadczenia Usługi nie można wykorzystać przed rozpoczęciem roku, na który został on zakupiony.

**Zarządzanie projektem**

Firma Dell Technologies Services wyznaczy Menedżera Projektu (PM) jako jedną osobę kontaktową („SPOC") do zarządzania realizacją tej usługi.

- Jedna osoba kontaktowa a odpowiedzialność za pomyślną realizację Usług.
- Skupienie na czasie, kosztach i zakresie.
- Koordynacja i prowadzenie spotkań inauguracyjnych, statusowych, przeglądu materiałów końcowych i spotkań podsumowujących.
- Ustalanie harmonogramu Usług, komunikacji i raportowania ich statusu oraz zarządzanie nimi.
- Ułatwianie zarządzania zmianami w razie potrzeby.
- Potwierdzenie zgodności świadczonych Usług z Warunkami świadczenia usług.
- Uzyskanie od Klienta akceptacji dostarczenia i ukończenia Usług.
- Zarządzanie relacją z Klientem.
- Czynności związane z zarządzaniem projektami prowadzone są zdalnie.

**Rozliczenie subskrypcji**

Usługa przewiduje miesięczne rozliczenia w formie subskrypcji, które będą wskazane w pierwotnym formularzu zamówienia z dopiskiem „Subskrypcja", jeśli Klient wyraził na to zgodę. W przeciwnym razie obowiązują standardowe warunki i rozliczenia. Następujące warunki mają zastosowanie do rozliczeń w formie subskrypcji:

- Oryginalny formularz zamówienia będzie wskazywał Okres obowiązywania umowy oraz liczbę punktów końcowych objętych umową. Okres świadczenia usługi będzie następnie automatycznie przedłużany na kolejne identyczne okresy.
- Klient może zwiększyć liczbę zarządzanych punktów końcowych poprzez złożenie zamówienia na dodatkowe punkty końcowe. Te dodatkowe punkty końcowe zostaną połączone z istniejącymi punktami końcowymi Klienta i staną się nową „Całkowitą liczbą punktów końcowych".
- Klient będzie otrzymywał fakturę z dołu, co miesiąc, za Całkowitą liczbę punktów końcowych zarządzanych na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Klient nie może w żadnym momencie zmniejszyć liczby zarządzanych punktów końcowych do wartości poniżej Całkowitej liczby punktów końcowych, ani też zmniejszyć Całkowitej liczby punktów końcowych dla celów fakturowania.
- Raport dotyczący punktów końcowych Klienta korzystających z Usługi zostanie udostępniony Klientowi.
- Klient otrzymuje jedną fakturę za wszystkie lokalizacje (w tym samym regionie).
- Klient jest zobowiązany do przekazania firmie Dell Technologies pisemnego powiadomienia z sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem o zakończeniu automatycznie przedłużonego Okresu świadczenia Usługi.

## Ograniczenia wolumenu i użycia danych

Szczegółowe informacje na temat limitów ilości danych Klienta w ramach niniejszej Usługi można znaleźć w Karcie danych technicznych.

- Jeśli ilość danych Klienta zgromadzonych w danym miesiącu przekroczy limit wykorzystania o maksymalnie 10%, firma Dell Technologies Services powiadomi o tym Klienta i przyzna 30-dniowy okres karencji, aby umożliwić podjęcie działań naprawczych i uniknąć obciążenia Klienta opłatą za przechowywanie danych.
- Jeśli w okresie 12 (dwunastu) miesięcy od pierwszego przypadku przekroczenia przez Klienta Limitu wykorzystania ilość zgromadzonych danych ponownie przekroczy limit wykorzystania o maksymalnie 10%, Klient zostanie obciążony opłatą za przechowywanie danych obejmującą okres od pierwszego przypadku przekroczenia limitu wykorzystania do kolejnego, nowego przypadku.
- Informacje dotyczące okresów przechowywania danych można znaleźć w karcie danych technicznych.

## Lokalizacje przechowywania danych

Lokalizacja przechowywania danych aplikacji XDR dla wszystkich klientów domyślnie znajduje się w Stanach Zjednoczonych Ameryki (USA). W przypadku klientów znajdujących się na terenie Unii Europejskiej (UE) dane aplikacji XDR będą domyślnie przechowywane na terenie UE. Klienci spoza UE zapłacą wyższą cenę za platformę XDR hostowaną w chmurze w UE.

Klienci mogą korzystać tylko z jednego miejsca przechowywania danych w aplikacji XDR. Miejsca przechowywania danych pozostaną niezmienne przez cały okres obowiązywania Umowy. W przypadku środowisk większych niż 10 000 punktów końcowych, będą pobierane dodatkowe opłaty za przechowywanie danych w UE.
Klienci, którzy zakupili ofertę obejmującą tylko usługi, są odpowiedzialni za samodzielne określenie swojej (swoich) lokalizacji przechowywania danych.

### Poziomy usług

Firma Dell mierzy swoje wyniki w zakresie reagowania na zagrożenia i rozwiązywania problemów w odniesieniu do różnych poziomów usług.

| Jednostka miary | Definicja | Cel |
|---|---|---|
| Czas reakcji | Średnia ilość czasu mierzona od czasu wygenerowania alertu poziomu wysokiego lub krytycznego do czasu utworzenia badania w aplikacji XDR. | 15 minut |
| Czas na odpowiedź | Średnia ilość czasu mierzona od momentu utworzenia badania do czasu, gdy analityk firmy Dell dokona wstępnej analizy incydentów w aplikacji XDR lub odpowie klientowi. | 60 minut |
| Czas rozwiązania problemu | Średnia ilość czasu mierzona od momentu utworzenia badania w aplikacji XDR do momentu rozwiązania badania. | 24–48 godzin (wymaga współpracy z Klientem) |

## Założenia

Podczas określania Usług firmy Dell Technologies Services wyszczególnionych w niniejszych Warunkach świadczenia usług firma Dell przyjęła następujące założenia:

- Wszystkie informacje dostarczone przez Klienta dotyczące wymagań technicznych i architektury lokalizacji są zasadniczo poprawne. Dell Technologies Services będzie wdrażać wyłącznie zmiany konfiguracji zabezpieczeń związane z Usługą dozwolone przez proces zarządzania zmianami firmy Dell.
- Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek zmiany polityki, które klient wdroży bez przestrzegania procesu zarządzania zmianami firmy Dell.
- Usługi opisane w Warunkach świadczenia usług będą świadczone zdalnie.
- Środowisko Klienta może uwzględniać sprzęt, który nie jest objęty gwarancją. Klient rozumie ryzyko związane z serwisowaniem sprzętu, którego dotyczy problem. Nie będzie żadnych procedur eskalacji, awarii lub napraw sprzętu ani jakichkolwiek problemów dotyczących sprzętu, który nie jest objęty ważną gwarancją.
- Doraźne zgłoszenia serwisowe klienta (zgłoszenia niezwiązane z trwającym incydentem) muszą być przekazywane wyłącznie za pośrednictwem formalnych kanałów komunikacji.
- W ramach tej Usługi firma Dell Technologies Services sprawuje kontrolę administracyjną nad platformą XDR. Klienci mają prawo zażądać dostępu administratora, ale ponoszą pełną odpowiedzialność za incydent związany z bezpieczeństwem lub awarią systemu wynikającą z posiadania przez Klienta takiego dostępu administratora. Firma Dell Technologies Services zastrzega sobie prawo do skrócenia godzin korzystania z konfiguracji zabezpieczeń związanych z Usługą w razie potrzeby, aby pomóc w przywróceniu sprawności po takich incydentach lub awariach systemów.

## Wyłączenia

Chociaż Usługa ma na celu pomóc Klientowi w identyfikacji i ograniczeniu ryzyka, nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie zagrożeń, a firma Dell Technologies Services nie gwarantuje, że w środowisku informatycznym Klienta nie dojdzie do włamań, naruszeń lub innych nieuprawnionych działań.

W celu uniknięcia wątpliwości niniejsze Warunki świadczenia usług nie obejmują poniższych czynności i elementów:

- Jakichkolwiek usług lub czynności niewymienionych wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Usługa nie obejmuje tworzenia własności intelektualnej opracowanej wyłącznie dla Klienta.
- Wyszukiwanie lub rozwiązywanie jakichkolwiek istniejących problemów z systemem/serwerem, o ile nie określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Testowanie integracji między produktem firmy Dell Technologies a produktami innych producentów, na przykład modułów szyfrujących lub rozwiązań zabezpieczających.
- Czynności związane z naprawą lub łagodzeniem problemów związanych z wydajnością, zidentyfikowanych w wyniku analizy środowiska Klienta, o ile nie określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Odpowiedzialność firmy Dell Technologies Services (w tym finansowa) za pracowników Klienta i/lub osób trzecich, sprzęt, oprogramowanie, wyposażenie lub inne aktywa obecnie wykorzystywane w środowisku pracy Klienta, chyba że określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Instalacja oprogramowania XDR w środowisku na miejscu w siedzibie Klienta.
- Rozwiązywanie problemów ze zgodnością lub inne problemy, których nie może rozwiązać producent, oraz konfiguracja sprzętu lub oprogramowania, wyposażenia lub zasobów, niezgodna z ustawieniami obsługiwanymi przez producenta.

- Zakup licencji oprogramowania lub oprogramowania jako usługi, które nie są częścią niniejszej Usługi.
- Monitorowanie alertów informacyjnych i alertów o niskim poziomie istotności nie wchodzi w zakres niniejszej Usługi.

## Obowiązki Klienta związane z ofertą

Klient wyraża zgodę na współpracę z firmą Dell Technologies Services w zakresie świadczenia przez nią Usług oraz zgadza się wykonywać następujące obowiązki:

- Postępowanie zgodnie z procedurą zarządzania zmianami w przypadku wniosków o wprowadzenie zmian na platformie XDR i dostarczenie firmie Dell Technologies Services kontaktu do Klienta, który będzie zatwierdzał wnioski o zarządzanie zmianami.
- Zapewnienie analitykowi firmy Dell Technologies Services dostępu do wszystkich wymaganych środowisk Klienta w Okresie świadczenia Usługi.
- Wyznaczenie przez Klienta przedstawiciela, który będzie obecny i dostępny na wszystkich spotkaniach poświęconych planowaniu i ocenie.
- Udzielanie wszelkich upoważnień, w tym upoważnień dla stron trzecich, wymaganych w celu umożliwienia firmie Dell Technologies Services zarządzania platformą XDR w imieniu Klienta.
- Wdrożenie obsługiwanych czujników punktów końcowych w co najmniej 40% licencjonowanych punktów końcowych.
- Uczestnictwo w realizacji Usługi, jeśli jest to wymagane. Klient potwierdza, że jego uczestnictwo (w tym ustalenie celów) jest niezbędne do tego, aby umożliwić technikowi zrealizowanie potrzeb Klienta lub świadczenie Usługi.
- Współpraca z analitykami firmy Dell Technologies Services i przestrzeganie przekazanych przez nich instrukcji.
- Przegląd i akceptacja list kontrolnych poprzedzających złożenie zamówienia i planów testowych.
- Upewnienie się, że środowisko IT Klienta posiada obsługiwanego agenta punktu końcowego, zainstalowanego na hoście posiadającym licencję na Usługę.
- Uzyskiwanie wszelkiej pomocy technicznej dotyczącej agentów punktów końcowych innych firm od tych firm lub z innych autoryzowanych źródeł; firma Dell Technologies Services nie zapewnia pomocy technicznej dotyczącej agentów punktów końcowych innych firm.
- Usunięcie lub dodanie wyjątku dla konfliktów własnych agentów antywirusowych lub zewnętrznych agentów EDR (wykrywania zagrożeń na punktach końcowych i reagowania na nie), jeśli jest to konieczne do świadczenia tej Usługi przez firmę Dell Technologies Services.
- Zapewnienie dostępności i dostępu do przepustowości sieci wystarczającej do świadczenia Usługi.
- Zapewnienie, że wszystkie zintegrowanie urządzenia działają i będą działać prawidłowo. Na życzenie Klienta firma Dell Technologies Services może odpłatnie udzielić pomocy w tym zakresie.
- Zapewnienie odpowiedniego dostępu do aplikacji XDR w celu integracji.
- Zapewnienie zgodności zabezpieczeń Klienta z integracjami XDR.
- Zarządzanie danymi uwierzytelniającymi i uprawnieniami do integracji z aplikacją XDR.
- Zapewnienie aktualności listy autoryzowanych kontaktów Klienta, w tym uprawnień i powiązanych informacji.
- Zapewnianie natychmiastowych informacji i pomocy (np. plików, dzienników, kontekstu środowiska IT) podczas prowadzenia przez firmę Dell Technologies Services dochodzeń w sprawie zagrożeń.
- Identyfikowanie i uwierzytelnianie wszystkich użytkowników Usługi upoważnionych przez Klienta.
- Zabezpieczenie przed nieuprawnionym dostępem użytkowników i utrzymywanie poufności nazw użytkowników, haseł i informacji o kontach.
- Klient jest odpowiedzialny za wszystkie działania upoważnionych przez siebie użytkowników i niezwłocznie powiadomi firmę Dell o każdym przypadku nieuprawnionego korzystania z Usługi.

- Korzystanie z uwierzytelniania dwuskładnikowego, jeśli jest dostępne, w celu uzyskania dostępu do Usługi.
- Akceptowanie wszystkich aktualizacji i uaktualnień agenta punktu końcowego, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania i bezpieczeństwa Usługi.
- W razie potrzeby udostępnienie pracownikom firmy Dell Technologies Services odpowiednich przerw w świadczeniu usług.
- Kontrolowanie dostępu do danych w celu zapobiegania krzyżowania zbiorów danych wielu klientów oraz ograniczenia ryzyka utraty lub wycieku danych w środowisku Klienta.

## Słowniczek

Tabela: 5

| Termin | Opis |
|---|---|
| Alert | Priorytetyzowane wystąpienia podejrzanych lub złośliwych zachowań zaobserwowanych przez aplikację MDR. |
| Zarządzanie zmianami | Kontrolowane identyfikowanie, wdrażanie i zatwierdzanie wymaganych zmian w środowisku klienta. |
| Agent/czujnik punktu końcowego | Aplikacja instalowana na punkcie końcowym, która służy do zbierania i wysyłania informacji o aktywności i szczegółach systemu operacyjnego punktu końcowego do aplikacji bezpieczeństwa w celu analizy i wykrywania zagrożeń. |
| Endpoint Detection and Response („EDR”) | Platforma zabezpieczeń wykorzystująca własnego agenta punktu końcowego do monitorowania urządzeń użytkowników końcowych — komputerów stacjonarnych, notebooków, tabletów i telefonów — pod kątem zagrożeń, których nie wykrywa oprogramowanie antywirusowe. |
| Extended Detection and Response („XDR”) | Platforma wykrywania i reagowania, która wykracza poza tradycyjne punkty końcowe (chmura, OT, sieć itp.). Platforma XDR wykorzystuje integracje lub łączniki do pozyskiwania danych natywnych, zewnętrznych lub zorientowanych na usługi, które są korelowane krzyżowo w kontekście monitorowania bezpieczeństwa. |
| Reagowanie na incydenty | Działania podjęte w odpowiedzi na zidentyfikowany incydent bezpieczeństwa w celu złagodzenia jego skutków. |
| Integracja | Wywołania interfejsu programowania aplikacji (API) lub inne skrypty oprogramowania do wykonywania uzgodnionych Usług dla podłączonej technologii. |
| Dochodzenie | Centralna lokalizacja, która służy do gromadzenia dowodów, analiz i rekomendacji związanych z zagrożeniem, które może być wymierzone w aktywa w środowisku IT Klienta. |
| Managed Detection and Response Application („MDR”) | Aplikacja zabezpieczająca będąca w ofercie MDR firmy Dell. Szczegóły techniczne znajdują się w Karcie Danych Technicznych. |

| | |
|---|---|
| Incydent dotyczący zabezpieczeń | Okoliczności, w których nastąpiło naruszenie lub podejrzenie naruszenia bezpieczeństwa klienta. |
| Polityka bezpieczeństwa | Zasady platformy XDR, które wymuszają ustawienia zapobiegania i wykrywania w środowisku klienta. |
| Konfiguracja zabezpieczeń związana z usługą | Usługa 40 godzin na kwartał uwzględniona w aplikacji MDR, która zapewnia klientom działania związane z badaniem lub reagowaniem na alerty. |
| Zagrożenie | Wszelkie działania zidentyfikowane przez aplikację MDR, które mogą spowodować uszkodzenie składnika aktywów w środowisku IT Klienta. |
| Wyszukiwanie zagrożeń | Cykliczny proces, w którym zarówno oprogramowanie, jak i ludzie poszukują wcześniej niezidentyfikowanych zagrożeń w środowisku IT. |
| Odpowiedź na zagrożenia | Odpowiedzi na platformie dostępne w aplikacji XDR, takie jak izolowanie hosta lub blok plików (działanie powstrzymywania). |

## Ogólne obowiązki klienta

Uprawnienia do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell Technologies Services zezwolenie na dostęp do posiadanego lub licencjonowanego przez Klienta oprogramowania, sprzętu, systemów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na korzystanie z nich — zarówno zdalnie, jak i bezpośrednio — w celu świadczenia niniejszych Usług. Jeśli Klient nie uzyskał jeszcze takiego zezwolenia, musi je uzyskać na własny koszt, zanim zleci firmie Dell Technologies Services świadczenie tych Usług.

Zakaz oferowania zatrudnienia. Tam, gdzie jest to wymagane przez prawo, Klient zobowiązuje się, że bez uprzedniej pisemnej zgody firmy Dell Technologies Services, przez okres dwóch lat od dnia wskazanego w Dokumencie zamówienia nie będzie oferować zatrudnienia, pośrednio ani bezpośrednio, jakiemukolwiek pracownikowi firmy Dell Technologies Services, z którym wszedł w kontakt w związku ze świadczeniem Usługi przez firmę Dell Technologies Services. Ogólne oferty pracy i inne formy rekrutacji o podobnie szerokim zakresie nie stanowią bezpośredniej ani pośredniej oferty zatrudnienia, a Klient ma prawo oferować zatrudnienie pracownikowi, który został zwolniony lub zrezygnował z zatrudnienia w firmie Dell Technologies Services przed rozpoczęciem negocjacji dotyczących zatrudnienia go przez Klienta.

Współpraca z klientem. Klient rozumie, że bez sprawnej i adekwatnej współpracy firma Dell Technologies Services nie będzie mogła świadczyć Usługi bądź też świadczenie Usługi może ulec zmianie lub opóźnieniu. W związku z tym Klient będzie niezwłocznie i w pełnym, uzasadnionym zakresie współpracować z firmą Dell Technologies Services, aby umożliwić jej świadczenie Usługi. Jeżeli Klient nie zapewni możliwości współpracy zgodnie z powyższymi warunkami, firma Dell Technologies Services nie będzie odpowiadać za niewykonanie Usługi, a Klientowi nie będzie przysługiwać zwrot pieniędzy.

Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie Klienta. Gdy świadczenie Usług wymaga działań u Klienta, zapewni on (bez obciążania firmy Dell Technologies Services jakimikolwiek kosztami) bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do obiektów i środowiska Klienta, w tym odpowiedniej ilości miejsca, źródła zasilania, wyposażenia bezpieczeństwa (jeśli takie jest konieczne) i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell Technologies Services jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

Kopie zapasowe danych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i oprogramowania znajdujących się we wszystkich systemach objętych przedmiotową Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych we wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Firma Dell Technologies Services nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych.

O ile nie obowiązują inne przepisy prawa lokalnego, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NIE ODPOWIADA ZA:

- INFORMACJE POUFNE I ZASTRZEŻONE ORAZ DANE OSOBOWE KLIENTA;
- UTRATĘ ORAZ USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW I OPROGRAMOWANIA;
- USZKODZENIE I UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;
- UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI; I/LUB
- WSZYSTKIE DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRMĘ DELL TECHNOLOGIES SERVICES LUB USŁUGODAWCĘ ZEWNĘTRZNEGO.

Gwarancje innych producentów. Świadczenie tych Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż firma Dell Technologies Services. Wykonanie czynności serwisowych w odniesieniu do tego sprzętu lub oprogramowania przez firmę Dell Technologies Services lub jakąkolwiek firmę inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy świadczenie Usług przez firmę Dell Technologies Services nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli tak, czy skutek będzie do zaakceptowania przez Klienta. Firma Dell Technologies Services nie odpowiada za gwarancje osób trzecich ani za jakikolwiek wpływ świadczonych przez nią Usług na takie gwarancje.

Dane wyłączone. „Dane wyłączone” oznaczają: (i) dane, które są niejawne, umieszczone w amerykańskim wykazie środków bojowych (w tym oprogramowanie i dane techniczne); lub oba te elementy; (ii) artykuły, usługi i związane z nimi dane techniczne określone jako artykuły obronne i usługi obronne; (iii) dane dopuszczone do obrotu na podstawie przepisów ITAR (International Traffic in Arms Regulations); oraz (iv) informacje umożliwiające identyfikację osób, które podlegają podwyższonym wymogom bezpieczeństwa w wyniku wewnętrznych zasad lub praktyk Klienta, norm branżowych lub na mocy prawa. Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługa nie jest przeznaczona do przetwarzania, przechowywania ani wykorzystywania w związku z Danymi wyłączonymi. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za przegląd danych, które będą przekazywane lub udostępniane firmie Dell Technologies Services, aby zapewnić, że nie zawierają wykluczonych danych.

## Regulamin świadczenia usług

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) a podmiotem prawnym wskazanym w formularzu zamówienia Klienta dotyczącym zakupu przedmiotowej Usługi („Podmiot prawny Dell”). Usługa ta podlega odrębnej głównej umowie serwisowej podpisanej z klientem przez Podmiot prawny Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi. W przypadku braku takiej umowy Usługa podlega w zależności od lokalizacji Klienta Warunkom umowy handlowej firmy Dell lub warunkom, do których odwołania znajdują się w tabeli poniżej (odpowiednio „Umowa”). Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony potwierdzają, że zapoznały się z takimi warunkami opublikowanymi online i wyrażają zgodę na ich obowiązywanie.

| Lokalizacja geograficzna Klienta | Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług przez Klienta | |
|---|---|---|
| | Klienci nabywający Usługi bezpośrednio | Klienci nabywający Usługi za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy |
| USA | Dell.com/CTS | Dell.com/CTS |
| Kanada | Dell.ca/terms (angielski)<br>Dell.ca/conditions (francuski — Kanada) | Dell.ca/terms (angielski)<br>Dell.ca/conditions (francuski — Kanada) |
| Ameryka Łacińska i Karaiby | Lokalna strona dotycząca ogólnych warunków sprzedaży produktów i usług dla klientów biznesowych w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global*. | Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy między Klientem a Podmiotem prawnym Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą. |
| Azja i Pacyfik, Japonia | Lokalna strona dla danego kraju w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global*. | Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy pomiędzy Klientem a Podmiotem prawnym Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell |

| | | |
|---|---|---|
| | | a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą. |
| Azja i Pacyfik (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 | Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy pomiędzy Klientem a Podmiotem prawnym Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta" w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą. |
| Europa, Bliski Wschód i Afryka | Lokalna strona dla danego kraju w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global*.<br><br>Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej:<br><br>Francja: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente<br><br>Niemcy: Dell.de/Geschaeftsbedingungen<br><br>Zjednoczone Królestwo: Dell.co.uk/terms | Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy pomiędzy Klientem a Podmiotem prawnym Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta" w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą. |

* Klienci mogą wyświetlić lokalną witrynę internetową serwisu Dell.com, otwierając stronę Dell.com na komputerze podłączonym do Internetu w miejscu przebywania lub wybierając odpowiednią opcję na stronie „Choose a Region/Country" (Wybierz region/kraj) pod adresem Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Ponadto Klient zgadza się na to, że odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowoduje, że Usługa będzie podlegać obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi dostępnym pod adresem Dell.com/servicedescriptions/global.

W przypadku konfliktu między warunkami jakichkolwiek dokumentów zawierających niniejszą Umowę pierwszeństwo mają w następującej kolejności: (i) niniejsze warunki świadczenia usługi; (ii) Umowa; (iii) formularz zamówienia. Obowiązujące terminy będą interpretowane w możliwie najwęższym stopniu, aby rozwiązać konflikt przy zachowaniu

jak największej liczby sprzecznych ze sobą postanowień, w tym przy zachowaniu niezgodnych z postanowieniami przepisów w tym samym ustępie, sekcji lub podsekcji.

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, wykorzystanie Usług lub powiązanego oprogramowania bądź kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Wyrażam zgodę" („I Agree") w witrynie internetowej Dell.com lub DellEMC.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell Technologies lub interfejsie internetowym Klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy włączone do nich przez odniesienie. Klient akceptujący Warunki w imieniu przedsiębiorstwa lub innego podmiotu prawnego oświadcza, że ma upoważnienie do związania takiego podmiotu Warunkami, w którym to przypadku termin „Klient" oznaczać będzie taki podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanego Formularza zamówienia.

## Informacja o zbieraniu i wykorzystywaniu danych

Niniejsza Informacja („Informacja") wyjaśnia, w jaki sposób firma Dell Technologies i jej grupa spółek, w imieniu własnym lub w imieniu strony trzeciej lub jej bezpośrednich i pośrednich spółek zależnych („Dell"), zbiera, wykorzystuje i udostępnia dane użytkownika podczas korzystania z oprogramowania Dell. Zbieramy i wykorzystujemy określone rodzaje danych, opisane poniżej, w celu spersonalizowania doświadczeń użytkownika z produktami firmy Dell, zwiększenia wsparcia oraz ulepszenia naszych produktów, rozwiązań i usług („Rozwiązania Dell").

Informacje, które już zbieramy. Możemy automatycznie gromadzić informacje behawioralne i użytkowe dotyczące sposobu korzystania z Rozwiązań Dell, uzyskiwania do nich dostępu lub interakcji z nimi. Informacje te nie muszą bezpośrednio ujawniać tożsamości użytkownika, ale mogą obejmować unikatowy identyfikator i inne informacje o używanym urządzeniu, takie jak kod Service Tag, model sprzętu, wersja systemu operacyjnego, ustawienia sprzętowe i awarie systemu, zainstalowane aplikacje, ich ustawienia i użytkowanie, i/lub adres (MAC) oraz inne dane, które mogą jednoznacznie identyfikować urządzenie lub system.

Możemy również gromadzić informacje na temat interakcji systemu lub urządzenia użytkownika z Rozwiązaniami Dell, takie jak informacje statystyczne, wskaźniki połączeń sieciowych i routing lub, w przypadku usługi Dell Managed Detection and Response, informacje dotyczące zdarzeń związanych z bezpieczeństwem. W niektórych przypadkach gromadzone informacje mogą bezpośrednio lub pośrednio identyfikować użytkownika końcowego i łączyć go z określonymi zachowaniami w sieci w zakresie wymaganym do celów określonych w niniejszej Informacji.

W celu wspierania tych działań Użytkownik wyraża zgodę na udzielenie firmie Dell ograniczonej, niewyłącznej licencji na korzystanie z danych Użytkownika w celu świadczenia Usługi. Użytkownik wyraża również zgodę na udzielenie firmie Dell ograniczonej, niewyłącznej, wieczystej, obowiązującej na całym świecie, nieodwołalnej licencji na wykorzystywanie i inne przetwarzanie danych dotyczących zdarzeń związanych z bezpieczeństwem w Okresie świadczenia Usługi i po jego upływie w celu rozwijania, ulepszania i/lub usprawniania Usługi oraz rozwiązań Dell, które oferujemy i dostarczamy naszym klientom. Firma Dell nie jest zobowiązana do zwrotu lub usunięcia danych dotyczących zdarzeń związanych z bezpieczeństwem po zakończeniu świadczenia Usługi z jakiegokolwiek powodu.

*[Oprogramowanie Dell może konsolidować wszystkie lub część wyżej wymienionych informacji w dziennikach danych, które są przekazywane do Dell po nawiązaniu połączenia z Internetem].*

Rodzaje technologii wykorzystywanych przez firmę Dell mogą z czasem ulegać zmianie w miarę rozwoju technologii. Aby uzyskać więcej informacji na temat korzystania przez nas z plików cookie i innych podobnych technologii śledzenia, należy zapoznać się z częścią dotyczącą plików cookie i podobnych technologii w Oświadczeniu o prywatności firmy Dell.

Transfer danych. Dane opisane w niniejszej informacji mogą być przekazywane poza granice kraju użytkownika do innych lokalizacji, takich jak Stany Zjednoczone, Unia Europejska, Japonia, w tym do witryn hostingowych stron trzecich. Podejmiemy wszelkie stosowne środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia przekazywanych danych.

Przechowywanie danych. Firma Dell będzie przechowywać dane osobowe użytkownika w zakresie niezbędnym do celów opisanych w niniejszej Informacji oraz zgodnie z zasadami przechowywania danych firmy Dell i obowiązującymi przepisami prawa. Dane gromadzone przez firmę Dell zgodnie z niniejszą Informacją będą przechowywane zgodnie z zasadami przechowywania danych firmy Dell i obowiązującymi przepisami prawa.

Informacje osobiste i prywatność. Zbieranie, wykorzystywanie i przetwarzanie przez firmę Dell podanych przez użytkownika danych osobowych zostało opisane w Oświadczeniu o prywatności firmy Dell. W przypadku chęci skontaktowania się z nami z jakiegokolwiek powodu dotyczącego naszych praktyk w zakresie ochrony prywatności prosimy o wysłanie wiadomości e-mail na adres privacy@dell.com lub zapoznanie się z pełnym Oświadczeniem o prywatności online pod adresem https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy

## Warunki i postanowienia dodatkowe

1. Okres świadczenia Usługi. Ważność niniejszych Warunków świadczenia usługi rozpoczyna się w dniu podanym w Formularzu zamówienia i trwa zgodnie z okresem („**Okres**") wskazanym w Formularzu zamówienia. W Formularzu zamówienia Klienta wskazana jest odpowiednio liczba systemów, licencji, instalacji, wdrożeń, zarządzanych punktów końcowych lub użytkowników końcowych, dla których Klient zakupił jedną lub więcej Usług, stawka lub cena oraz mający zastosowanie okres świadczenia poszczególnych Usług. Jeśli firma Dell Technologies Services i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, usługi zakupione w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

2. Ważne informacje dodatkowe

A. Zmiana harmonogramu. Po ustaleniu harmonogramu Usługi jakiekolwiek zmiany można wprowadzić nie później niż na 8 dni kalendarzowych przed zaplanowaną datą. Jeśli Klient zmieni harmonogram świadczenia usługi na 7 lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny Usługi. Wszelkie zmiany w harmonogramie świadczenia Usługi zostaną potwierdzone przez Klienta na co najmniej 8 dni przed rozpoczęciem wykonywania Usługi.

B. Płatność za sprzęt zakupiony wraz z usługami. O ile pisemnie nie uzgodniono inaczej, płatność za składniki sprzętowe w żadnym przypadku nie jest uzależniona od wykonania zakupionych wraz z nimi usług.

C. Uzasadnione ekonomicznie ograniczenia zakresu Usługi. Firma Dell Technologies Services może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Firma Dell Technologies Services nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek niepowodzenia lub opóźnienia w realizacji Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza jej kontrolą. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie dochował zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków świadczenia usługi.

D. Usługi opcjonalne. Dell Technologies Services może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, usługi instalacji, doradztwa, zarządzane, profesjonalne, pomocy technicznej lub szkoleniowe). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji geograficznej Klienta. Usługi opcjonalne wymagają zawarcia osobnej umowy z firmą Dell Technologies Services. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.

E. Cesja i podwykonawstwo. Firma Dell Technologies Services może przydzielić wykonanie tej Usługi wykwalifikowanym usługodawcom zewnętrznym, którzy wykonają usługę w imieniu firmy Dell Technologies Services, lub scedować na nich niniejsze Warunki świadczenia usługi.

F. Anulowanie. Firma Dell Technologies Services może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej wykonywania z dowolnej z następujących przyczyn:

- Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze.
- Nieodpowiednie zachowanie Klienta, formułowanie gróźb lub odmowa współpracy z pracownikiem pomocy technicznej lub technikiem.
- Klient nie przestrzega regulaminu określonego w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

Firma Dell Technologies Services poinformuje Klienta o anulowaniu Usługi na piśmie, wysyłając odpowiednią informację na adres wymieniony na fakturze wystawionej Klientowi. W powiadomieniu zostanie wskazana przyczyna oraz skuteczna data anulowania Usługi, nie wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od daty wysłania przez firmę Dell Technologies Services powiadomienia o anulowaniu do

Klienta, o ile prawo lokalne nie wymaga dopełnienia innych czynności, na które niniejsza Umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell Technologies Services zaprzestanie świadczenia usługi na mocy niniejszego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell Technologies Services.

G. Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Opcje usługi, w tym poziomy usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu różnią się w zależności od regionu geograficznego, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji Klienta. W związku z tym w celu uzyskania szczegółowych informacji należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym.

© 2026 Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dokument może zawierać znaki towarowe i nazwy handlowe odnoszące się do podmiotów posiadających prawa do tych znaków i nazw lub do ich produktów. Drukowany egzemplarz warunków firmy Dell dotyczących sprzedaży jest dostępny na żądanie.