Warunki świadczenia usług

Managed Detection and Response with Microsoft

Wprowadzenie

Dell Technologies Services ma przyjemność świadczyć usługę Managed Detection and Response with Microsoft Service („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 egzemplarz umowy o świadczenie usług, należy skontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym Dell.

Zakres Usługi

Usługa ma na celu zapewnienie Klientowi pakietu Managed Detection and Response with Microsoft Services.

Usługa jest świadczona zdalnie. Klient jest odpowiedzialny za wszystkie licencje i subskrypcje Microsoft; **licencje Microsoft nie są zawarte w tej Usłudze.** Szczegółowe informacje na temat limitów ilości danych Klienta w ramach niniejszej Usługi można znaleźć w **Karcie danych technicznych**.

Kluczowe komponenty Usługi opisano w tabeli 1 poniżej:

Tabela: 1

Zakupiona usługa	Kluczowe komponenty Usługi
Managed Detection and Response with Microsoft	• Usługi wykorzystujące technologię z Microsoft Defender XDR i Microsoft Sentinel na potrzeby platformy zarządzania. • Godziny pracy: 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu (24x7) • Rozpoczęcie / zainicjowanie Usługi • Aktywacja i gotowość najemcy • Wdrażanie • Wykrywanie • Odpowiedź na zagrożenia • Konfiguracja zabezpieczeń związana z Usługą • Raporty kwartalne • Reagowanie na incydenty

	• Obejmuje powyższe elementy, wykorzystując aktualnie licencjonowane konto XDR Klienta. • Klienci nabywający ofertę obejmującą wyłącznie usługę MDR muszą spełniać minimalne wymagania dotyczące modułu oprogramowania, aby móc korzystać z Usług.

Uwaga: możliwości produktu są zależne od licencji/subskrypcji Microsoft, którą Klient zakupił w celu ochrony obciążeń roboczych Klienta; wpłynie to na opcje naprawcze dostępne dla zespołu Dell Technologies Services.

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).

Usługa zapewnia kompletne rozwiązanie dla środowiska IT Klienta, co przekłada się na bezpieczeństwo urządzeń, sieci, aktywności użytkowników, aplikacji w chmurze i zasobów w chmurze, z wykorzystaniem technologii Microsoft Defender i Sentinel jako platformy zarządzania.

Usługa obejmuje monitorowanie tych składników firmy Microsoft za pośrednictwem usługi Microsoft Sentinel w ramach oferty podstawowej:

Produkty M365 Defender w zakresie monitorowania:

Microsoft Defender for Office 365

Microsoft Defender for Endpoint (minimalna wymagana usługa)

Microsoft Defender for Servers (dołączona do Microsoft Defender for Endpoint)

Microsoft Defender for Identity

Microsoft Defender for Cloud Apps

Wymagania wstępne potrzebne do zarządzania sprawami/monitorowania

Microsoft Sentinel (minimalna wymagana usługa)

Uwaga: do korzystania z usługi wymagana jest dedykowana subskrypcja i obszar roboczy Azure.

Usługi Aktywacja i gotowość najemcy są świadczone w normalnych godzinach pracy. Usługa Aktywacja i gotowość najemcy musi zostać zakończona przed wdrożeniem klienta do zarządzanego SOC firmy Dell dostępnego całodobowo, 7 dni w tygodniu.

Tabela 2 poniżej zawiera listę wszystkich kluczowych komponentów Usługi.

Tabela: 2

Kluczowy komponent	Elementy
Rozpoczęcie / zainicjowanie Usługi	• Spotkanie w sprawie inicjacji Usługi (spotkanie inauguracyjne) • Utworzenie konta klienta na platformie ITSM • Przygotowanie przez Klienta listy kontrolnej poprzedzającej złożenie zamówienia
Aktywacja i gotowość najemcy	• Przegląd wymagań wstępnych dotyczących licencji i subskrypcji • Planowanie przedwdrożeniowe

	• Przegląd/konfiguracja zasad usługi Defender • Łączniki i źródła danych • Pozyskiwanie danych i zbieranie dzienników • Monitorowanie i raportowanie MDR
Wdrażanie SOC	• Przegląd środowiska IT klienta • Włączenie usługi
Wykrywanie	• Dostęp do analityków zabezpieczeń 24x7 • Wykrywanie zagrożeń i prowadzenie dochodzeń • Wyszukiwanie zagrożeń zainicjowane przez firmę Dell
Odpowiedź na zagrożenia i konfiguracja zabezpieczeń	• Odpowiedź na zagrożenia • Konfiguracja zabezpieczeń związana z Usługą • Zdalne rozwiązywanie problemów związanych ze zdarzeniem
Raporty kwartalne	• Raport kwartalny • Zalecenia dotyczące zabezpieczeń
Reagowanie na incydenty	• Inicjowanie zdalnej odpowiedzi na incydenty
Zarządzanie projektem	• Zarządzanie realizacją tego działania

Szczegółowy opis

Rozpoczęcie / zainicjowanie usługi:

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 warunków.
- 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.

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 wdrożona Usługa.

Aktywacja i gotowość najemcy

Firma Dell Technologies Services zapewni wskazówki dotyczące podstawowych komponentów wspierających Usługę. Usługa Aktywacja i gotowość najemcy ma na celu zapewnienie, że środowisko IT Klienta spełnia minimalne wymagane konfiguracje, aby zapewnić monitoring całodobowo, 7 dni w tygodniu.

W oparciu o wstępny przegląd środowiska IT Klienta firma Dell Technologies Services zapewni Klientowi wskazówki dotyczące konfiguracji zasad punktu odniesienia usługi Defender oraz konfiguracji (w razie potrzeby) obszaru roboczego usługi Sentinel.

W **karcie danych technicznych** można znaleźć dodatkowe informacje na temat limitów usługi Aktywacja i gotowość najemcy w ramach niniejszej Usługi.

Przegląd usługi Aktywacja i gotowość najemcy

1) Licencjonowanie i subskrypcja**:** upewnienie się, że klient posiada niezbędne licencje i subskrypcje dla Microsoft 365 Defender. Identyfikacja zapotrzebowania na dodatkowe licencje Klienta na podstawie potrzeb organizacyjnych Klienta.

2) Planowanie przedwdrożeniowe**:** przegląd potrzeb Klienta w zakresie bezpieczeństwa i istniejącej infrastruktury.

3) Przegląd/konfiguracja zasad usługi Defender**:** aktywowanie składników Microsoft 365 Defender w portalu administracyjnym Microsoft 365 klienta, zgodnie z potrzebami. Po uzyskaniu zgody klienta pomoc w konfiguracji podstawowych ustawień zabezpieczeń w portalach usługi Defender.

4) Łączniki danych, pozyskiwanie danych i zbieranie dzienników**:** integracja Microsoft 365 Defender ze środowiskiem Sentinel Klienta w celu scentralizowania dzienników zdarzeń zabezpieczeń i alertów, jeśli są dostępne i tylko zgodnie z zaleceniami Klienta. Porady dotyczące implementacji obsługiwanych łączników danych w celu zbierania danych zabezpieczeń z Microsoft Defender for Endpoint, Microsoft Defender for Office 365 i Microsoft Defender for Identity.

5) Monitorowanie i raportowanie MDR**:** umożliwienie przejścia do ciągłego monitorowania stanu zabezpieczeń środowiska IT Klienta za pomocą Microsoft Defender Security Center.

Wdrażanie SOC

Włączenie usługi:

- Weryfikacja wymagań wstępnych dotyczących dzierżawy dla Usługi
- Przeprowadzenie Klienta przez proces przydzielania dostępu zespołowi Dell Technologies Services
- Przeprowadzenie klienta przez przypisania kontroli dostępu opartej na rolach (RBAC) wymaganych dla dostępu do M365 Defender XDR

  Uwaga: powyższe działanie ma zastosowanie tylko wtedy, gdy usługa Microsoft Sentinel / Microsoft Defender for Servers (Microsoft Defender for Cloud) znajduje się w zakresie.
- Przeprowadzenie klienta przez konfigurację usług Microsoft Sentinel i Azure Lighthouse

- Przewodnik klienta po konfiguracji usług Microsoft Sentinel i Azure Lighthouse dla szablonu usługi Microsoft Sentinel / Defender for Cloud ARM na potrzeby zarządzania usługą Defender for Servers
- Konfiguracja podstawowej reguły automatyzacji / podręcznika dla reakcji klienta na incydent bezpieczeństwa i automatyzację wymaganą przez SOC
- Badanie i zarządzanie sprawami jest dokumentowane za pośrednictwem instancji Microsoft Sentinel/Defender Klienta w połączeniu z instancją ServiceNow/ITSM firmy Dell. Dell Technologies Services będzie współpracować z klientem w celu skonfigurowania tej możliwości. Wszelkie wnioski lub zapytania Klienta związane z incydentem lub Usługami należy zgłaszać za pośrednictwem platformy ServiceNow/ITSM.

Wykrywanie

Przejście do stanu ustalonego:

Firma Dell Technologies Services zaleca jak najszybsze wdrożenie najemców usług Defender i Sentinel Klienta, najlepiej w ciągu miesiąca od rozpoczęcia świadczenia Usług (nie jest zalecane po upływie tego okresu), co zmaksymalizuje możliwości analizy i monitorowania zapewniane przez Usługę.

Dane w czasie rzeczywistym i dane historyczne (w zależności od możliwości produktów firmy Microsoft i ustawień pamięci masowej):

- Odpowiednie zdarzenia związane z bezpieczeństwem, które firma Dell Technologies Services uzna za „prawdziwie pozytywne" i wymagające działania Klienta, zostaną przekazane Klientowi w ramach poziomów usług opisanych poniżej
- Zdarzenia uznane za „fałszywie pozytywne" lub automatycznie korygowane zostaną odnotowane w raporcie kwartalnym Klienta
- Niestandardowe wskaźniki naruszenia bezpieczeństwa dostarczane przez firmę Dell Technologies Services będą analizowane w miarę ich otrzymywania lub tworzenia

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 Microsoft Defender XDR i Sentinel. 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. 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 związanej 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.

Raporty kwartalne

Dell Technologies Services będzie przekazywać kwartalne raporty trendów i godnych uwagi działań zaobserwowanych w środowisku IT Klienta i przekaże zalecenia dotyczące sposobów obrony przed zagrożeniami. Raport kwartalny zawiera przegląd dochodzeń i trendów alarmowych, analizy oraz wskazówki dotyczące stanu bezpieczeństwa.

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 zastosowanie będą miały standardowe warunki i sposób fakturowania. 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

Usługa wykorzystuje dzierżawę Microsoft Sentinel, Azure i Microsoft Defender XDR Klienta oraz hostowaną przez Klienta, dedykowaną subskrypcję i obszar roboczy platformy Azure na potrzeby Usługi. Klienci, którzy nabyli tę ofertę, są odpowiedzialni za zrozumienie własnych ograniczeń i ilości danych oraz zarządzanie nimi, a firma Dell Technologies Services zrzeka się wszelkich tego rodzaju roszczeń i zobowiązań wobec Klienta. Ponadto klient przyjmuje do wiadomości, że jest odpowiedzialny za wszystkie koszty przechowywania danych i obliczeń związane z subskrypcją Azure i obszarem roboczym Sentinel.

Lokalizacje przechowywania danych

Klienci, którzy zakupili ofertę obejmującą tylko usługi, są odpowiedzialni za samodzielne określenie swoich lokalizacji przechowywania danych. Region M365 i skonfigurowane lokalizacje danych obszaru roboczego są ustawiane w środowisku Microsoft Azure Klienta, według instrukcji i zgodnie z ustaleniami Klienta.

Microsoft Sentinel przechowuje dane Klienta w regionie zdefiniowanym w ramach konfiguracji obszaru roboczego. Microsoft przechowuje dane Klienta w tej samej lokalizacji geograficznej co obszar roboczy analiz dziennika skojarzony ze środowiskiem usługi Microsoft Sentinel Klienta.

Usługa Microsoft Sentinel przetwarza dane klienta w jednej z dwóch lokalizacji:

- Jeśli obszar roboczy analiz dziennika znajduje się w Europie, dane klienta są przetwarzane w Europie.
- W przypadku wszystkich innych lokalizacji dane klientów są przetwarzane w Stanach Zjednoczonych.

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 godz. (wymaga współpracy z Klientem)

Założenia

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

1. Wszystkie przekazywane przez Klienta informacje dotyczące architektury i wymagań technicznych lokalizacji są zasadniczo poprawne.
2. Firma Dell Technologies Services będzie wdrażać wyłącznie zmiany Konfiguracji zabezpieczeń związanej z usługą, dozwolone przez proces zarządzania zmianami firmy Dell.
3. Firma Dell Technologies Services nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek zmiany polityki, które klient wdroży bez przestrzegania procesu zarządzania zmianami.
4. Usługi opisane w Warunkach świadczenia usług będą świadczone zdalnie.
5. Firma Dell Technologies Services zarządza środowiskiem za pośrednictwem pulpitów nawigacyjnych Microsoft Sentinel.
6. Możliwości produktu są zależne od licencji i subskrypcji Microsoft, którą Klient zakupił w celu ochrony obciążeń roboczych Klienta; wpłynie to na opcje naprawcze dostępne dla zespołu Dell Technologies Services. Na przykład w celu ochrony serwerów usługa Defender for Server plan 1 jest zalecanym minimalnym punktem odniesienia. Jednak serwery będą korzystać z dodatkowych zabezpieczeń usługi Defender for Server Plan 2, która dodaje dodatkowe możliwości usługi Microsoft Defender for Cloud.
7. Firma Dell zastrzega sobie prawo do zmiany rozwiązania Case Management/ITSM w miarę pojawiania się nowych możliwości.
8. Liczba punktów końcowych klienta zostanie obliczona na podstawie liczby punktów końcowych monitorowanych w usłudze Sentinel.
9. Firma Dell Technologies Services przeniesie klienta z wdrażania SOC do monitorowania w stanie stałym po wdrożeniu co najmniej 40% czujników punktów końcowych w licencjonowanych punktach końcowych.
10. Jeśli niniejsza Usługa nie zostanie zrealizowana w opisanym okresie, firma Dell Technologies Services zastrzega sobie prawo do oceny przyczyny. Jeśli przyczyna znajduje się poza kontrolą firmy Dell Technologies Services, wówczas Dell Technologies Services zaproponuje kroki pozwalające na rozwiązanie problemu opóźnienia. Może to wymagać od Klienta zakupu dodatkowych usług lub poniesienia dodatkowych kosztów w celu umożliwienia firmie Dell Technologies Services zrealizowania tej Usługi. Jeśli Klient będzie miał dodatkowe wymagania, wykraczające poza zakres niniejszych Warunków świadczenia usługi, ich realizacja będzie proponowana jako usługa dodatkowa za dodatkową opłatą.
11. Ekosystem usługi Microsoft Sentinel ma wysoki współczynnik sygnału do szumu i w związku z tym niski poziom wyników fałszywie pozytywnych; firma Dell Technologies Services będzie badać alerty informacyjne i alerty o niskim poziomie istotności w oparciu o dużą liczbę alertów tego samego typu, którym nadano priorytet po zbadaniu alertów o wysokim i średnim poziomie.

Wykluczenia

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

Zakresem Warunków nie są objęte następujące elementy:

1. Wszelkie usługi, zadania lub działania inne niż wyraźnie wymienione w Warunkach.
2. Tworzenie własności intelektualnej wyłącznie dla Klienta.
3. Rozwiązywanie problemów lub rozwiązywanie wszelkich istniejących problemów z systemem/ serwerem, o ile nie określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi, w tym między innymi czujników M365 Defender lub usterek agentów obsługiwanych przez usługę Microsoft Sentinel

4. Testowanie integracji między produktem firmy Dell Technologies a produktami innych producentów, na przykład modułów szyfrujących lub rozwiązań zabezpieczających.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Monitorowanie alertów informacyjnych i alertów o niskim poziomie istotności nie wchodzi w zakres niniejszej Usługi.
9. Instalacja lub konfiguracja serwerów syslog lub kolektorów syslog/CEF
10. Konfiguracja aplikacji Microsoft Defender for Cloud Apps.
11. Monitorowanie funkcji Microsoft Defender for Cloud, które nie są uwzględnione w licencji Microsoft Defender for Servers Plan 1 lub Plan 2.
12. Monitorowanie wszelkich serwerów, które nie zostały wdrożone w ramach Usługi. Firma Dell Technologies nie będzie klasyfikować alertów dotyczących jednostek innych niż wdrożone serwery.
    a. Uwaga: dotyczy to tylko serwerów zakresu/usługi Defender for Cloud.

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:

1. 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.
2. Zapewnienie analitykowi firmy Dell Technologies Services dostępu do wszystkich wymaganych środowisk Klienta w Okresie świadczenia Usługi.
3. Wyznaczenie przez Klienta przedstawiciela, który będzie obecny i dostępny na wszystkich spotkaniach poświęconych planowaniu i ocenie.
4. Udzielanie wszelkich upoważnień, w tym upoważnień dla stron trzecich, wymaganych w celu umożliwienia firmie Dell Technologies Services zarządzania platformą XDR w imieniu Klienta.
5. Wdrożenie agenta/czujników dla wszystkich licencjonowanych punktów końcowych klientów przy użyciu odpowiednich narzędzi wdrażania aplikacji (takich jak Intune, SCCM itp.).
6. 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.
7. Współpraca z analitykami firmy Dell Technologies Services i przestrzeganie przekazanych przez nich instrukcji.
8. Przegląd i akceptacja list kontrolnych poprzedzających złożenie zamówienia i planów testowych.
9. Upewnienie się, że środowisko IT Klienta posiada obsługiwanego agenta punktu końcowego, zainstalowanego na hoście posiadającym licencję na Usługę.
10. 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.
11. 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.
12. Zapewnienie dostępności i dostępu do przepustowości sieci wystarczającej do świadczenia Usługi.

13. Zapewnienie, że wszystkie zintegrowanie urządzenia działają i będą działać prawidłowo. Na życzenie Klienta firma Dell Technologies Services może odpłatnie udzielić pomocy w tym zakresie.
14. Zapewnienie odpowiedniego dostępu do aplikacji XDR w celu integracji.
15. Zapewnienie zgodności zabezpieczeń Klienta z integracjami XDR.
16. Zarządzanie danymi uwierzytelniającymi i uprawnieniami do integracji z aplikacją XDR.
17. Zapewnienie aktualności listy autoryzowanych kontaktów Klienta, w tym uprawnień i powiązanych informacji.
18. Zapewnianie natychmiastowych informacji i pomocy (np. plików, dzienników, kontekstu środowiska IT) podczas prowadzenia przez firmę Dell Technologies Services dochodzeń w sprawie zagrożeń.
19. Identyfikowanie i uwierzytelnianie wszystkich użytkowników Usługi upoważnionych przez Klienta.
20. Zabezpieczenie przed nieuprawnionym dostępem użytkowników i utrzymywanie poufności nazw użytkowników, haseł i informacji o kontach.
21. Klient jest odpowiedzialny za wszystkie działania upoważnionych przez siebie użytkowników i niezwłocznie powiadomi firmę Dell o każdym przypadku nieuprawnionego korzystania z Usługi.
22. Korzystanie z uwierzytelniania dwuskładnikowego, jeśli jest dostępne, w celu uzyskania dostępu do Usługi.
23. Akceptowanie wszystkich aktualizacji i uaktualnień agenta punktu końcowego, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania i bezpieczeństwa Usługi.
24. W razie potrzeby zapewnienie firmie Dell Technologies przerw w świadczeniu usług.
25. Kontrolowanie dostępu do danych w celu zapobiegania krzyżowania zbiorów danych wielu klientów oraz ograniczenia ryzyka utraty lub wycieku danych w środowisku Klienta.
26. Utrzymanie prawidłowej liczby zarządzanych punktów końcowych obsługiwanych przez Usługę.
27. Konfiguracja subskrypcji Microsoft Sentinel Azure i przydzielanie dostępu wymagane przez analityka firmy Dell. Jest to warunek wstępny korzystania z Usługi.
28. Zapewnienie dostępu do Microsoft 365 Defender za pośrednictwem usługi Microsoft Sentinel zostanie przydzielone za pośrednictwem zaproszeń B2B identyfikatora Microsoft Entra wysłanych przez Klienta do analityków firmy Dell.
29. Fizyczne i sieciowe bezpieczeństwo środowiska Klienta.
30. Przekazanie całej dokumentacji w standardowych szablonach DT Services, chyba że obie strony uzgodnią inaczej.
31. Zapewnienie co najmniej dwóch (2) poziomów kontaktów eskalacyjnych w celu terminowego reagowania na eskalacje firmy Dell. Oczekuje się, że Klient zapewni kontakty eskalacyjne dostępne w dni wolne od pracy i po godzinach pracy.
32. Utrzymanie stanu, dopracowywanie i konfigurowanie pulpitów nawigacyjnych usługi Microsoft Sentinel.
33. Przesyłanie zgłoszeń pomocy technicznej w zakresie technologii do firmy Microsoft w celu uzyskania rozwiązania. Dell Technologies Services nie zapewnia wsparcia dla agentów punktów końcowych innych firm.
34. Określenie, jaka część danych zabezpieczeń klienta ma zostać pozyskana do Microsoft Sentinel.
35. Monitorowanie alertów generowanych dla jednostek innych niż serwer.
36. Usunięcie dowolnego agenta AV/EDR własnego/zewnętrznego.
37. Dostarczenie DT Services wszelkich wymaganych zgód niezbędnych do świadczenia Usług
38. Wszystkie koszty przechowywania danych i obliczeń.
39. Konfiguracja ustawień zasad w celu spełnienia potrzeb klienta.
40. Dodanie integracji i źródeł danych do zarządzanej platformy MDR.
41. Zapewnienie dedykowanej subskrypcji platformy Azure jest potrzebne do świadczenia zarządzania sprawami/incydentami, dochodzeń i raportów kwartalnych za pośrednictwem usługi Microsoft Sentinel.
42. Wdrażanie urządzeń z systemem Android i iOS. Należy pamiętać, że każdy monitorowany telefon liczy się jako punkt końcowy monitorowany w ramach tej Usługi.

Słowniczek

Tabela: 3

Termin	Opis
Alert	Priorytetyzowane wystąpienia podejrzanych lub złośliwych zachowań zaobserwowanych przez aplikację MDR.
Zarządzanie sprawami	Scentralizowana platforma służąca do badania zdarzeń zabezpieczeń i alertów oraz zarządzania nimi.
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	Usługa 40 godzin na kwartał uwzględniona w aplikacji MDR, która zapewnia klientom działania związane z badaniem lub reagowaniem na alerty.
Aktywacja i gotowość najemcy	Zapewnienie wskazówek dotyczących podstawowych komponentów niezbędnych do wdrożenia Usług. Usługa Aktywacja i gotowość najemcy ma na celu zapewnienie, że środowisko IT Klienta spełnia minimalne wymagane konfiguracje, aby zapewnić monitoring całodobowo, 7 dni w tygodniu.
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 Dell Technologies Services świadczenie tych Usług.

Zakaz oferowania zatrudnienia. Ilekroć jest to dozwolone przez przepisy prawa, Klient, bez uprzedniej pisemnej zgody Dell Technologies Services, nie będzie przez okres dwóch lat od dnia wskazanego w Dokumencie Zamówienia oferować pośrednio ani bezpośrednio zatrudnienia jakiemukolwiek pracownikowi Dell Technologies Services, z którym wszedł w kontakt w związku ze świadczeniem Usługi przez Dell Technologies Services. Ogólne oferty pracy i inne formy rekrutacji o podobnie szerokim zakresie nie stanowią bezpośredniej ani pośredniej oferty zatrudnienia, a Klient może oferować zatrudnienie pracownikowi, który został zwolniony lub zrezygnował z zatrudnienia w Dell Technologies Services przed rozpoczęciem negocjacji dotyczących zatrudnienia go przez Klienta.

Współpraca z klientem. Klient rozumie, że bez sprawnej i adekwatnej współpracy Dell Technologies Services nie może świadczyć Usługi lub świadczenie Usługi może ulec zmianie lub opóźnieniu. Klient będzie zatem niezwłocznie i w pełnym, uzasadnionym zakresie współpracować z Dell Technologies Services, aby umożliwić Dell Technologies Services świadczenie Usługi. Jeśli Klient nie zapewni współpracy zgodnej z powyższymi warunkami, 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. Jeśli świadczenie Usług wymaga działań na miejscu u Klienta, Klient zapewni (bez obciążania Dell Technologies Services jakimikolwiek kosztami) bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do obiektów i środowiska Klienta, w tym do odpowiedniej ilości miejsca, źródła zasilania, środków bezpieczeństwa (jeśli są konieczne) i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza,

myszy (lub innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania Dell Technologies Services jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

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

O ile nie obowiązują inne przepisy prawa krajowego, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI 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 ANI ZA
- ŻADNE DZIAŁANIA LUB ZANIECHANIA ZE STRONY DELL TECHNOLOGIES SERVICES LUB USŁUGODAWCY ZEWNĘTRZNEGO.

Gwarancje osób trzecich. Świadczenie Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania, które nie zostało wyprodukowane lub sprzedane przez Dell Technologies Services. Wykonanie jakichkolwiek czynności w odniesieniu do takiego sprzętu lub oprogramowania przez Dell Technologies Services lub osobę trzecią inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. W gestii Klienta leży sprawdzenie, czy świadczenie Usług przez Dell Technologies Services nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli wpłynie, to czy skutek tego wpływu będzie do zaakceptowania przez Klienta. Dell Technologies Services nie odpowiada za gwarancje osób trzecich ani za jakikolwiek wpływ 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.

Godziny świadczenia usług. Zgodnie z lokalnymi przepisami dotyczącymi godzin pracy w tygodniu Usługi Aktywacja i gotowość najemcy będą świadczone od poniedziałku do piątku w standardowych godzinach pracy Dell Technologies Services, czyli od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego klienta:

Kraj	Zwykłe godziny pracy w Dell Technologies Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trynidad, Wyspy Dziewicze, pozostała część anglojęzycznych Karaibów	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 16:00
Barbados, Bahamy, Belize, Kostaryka, Dania, Salwador, Finlandia, Kajmany, Gwatemala, Honduras, Jamajka, Norwegia, Panama, Portoryko, Republika Dominikańska, Surinam, Szwecja, Wyspy Turks i Caicos	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00
Australia, Bermudy, Chiny, Haiti, Japonia, Antyle Holenderskie, Nowa Zelandia, Singapur, Tajlandia	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00
Argentyna, Brazylia, Ekwador, Francja, Indie, Indonezja, Włochy, Korea, Malezja, Meksyk, Paragwaj, Peru, Tajwan, Urugwaj	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 18:00

Boliwia, Chile	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 19:00
Bliski Wschód	Od niedzieli do czwartku w godzinach od 8:00 do 18:00
Hongkong	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:30

Usługi Aktywacja i gotowość najemcy nie będą świadczone poza godzinami pracy i w dniach lokalnie wolnych od pracy, chyba że ustalono inaczej, z góry i na piśmie.

Warunki świadczenia usług

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią umowę zawartą między Klientem („Klient”) a podmiotem prawnym wskazanym w Formularzu Zamówienia Klienta na zakup przedmiotowej Usługi („Podmiot Prawny Dell”). Usługa ta podlega odrębnej ramowej umowie o świadczenie usług zawartej 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”). Rzeczoną Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony potwierdzają, że zapoznały się z tymi warunkami opublikowanymi online i zgadzają się nimi związać.

Lokalizacja geograficzna Klienta	**Warunki mające zastosowanie do zakupu Usług przez Klienta**	
	Klienci nabywający Usługi bezpośrednio	**Klienci nabywający Usługi za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy**
Stany Zjednoczone	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (w języku angielskim) Dell.ca/conditions (w języku francuskim — Kanada)	Dell.ca/terms (w języku angielskim) Dell.ca/conditions (w języku francuskim — Kanada)
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna strona internetowa dotycząca ogólnych warunków sprzedaży produktów i usług dla klientów biznesowych w witrynie internetowej Dell.com lub Dell.com/servicedescriptions/global*.	Warunki i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu Prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy między Klientem a Podmiotem Prawnym Dell, a jedynie opisują zawartość Usługi nabywanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązania Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczenia dotyczące takiej Usługi. Każde odwołanie do „Klienta” w Warunkach i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług Podmiotu Prawnego Dell należy zatem rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do Dell — jako odwołanie do Podmiotu Prawnego Dell jako usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w tym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem Prawnym Dell a Klientem. 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 internetowa danego kraju w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global.*	Warunki i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu Prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy między Klientem a Podmiotem Prawnym Dell, a jedynie opisują zawartość Usługi nabywanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązania Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczenia dotyczące takiej Usługi. Każde odwołanie do „Klienta” w Warunkach i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług Podmiotu Prawnego Dell należy zatem rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do Dell — jako odwołanie do Podmiotu Prawnego Dell jako usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w tym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem Prawnym Dell a Klientem. 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 i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu Prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy między Klientem a Podmiotem Prawnym Dell, a jedynie opisują zawartość Usługi nabywanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązania Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczenia dotyczące takiej Usługi. Każde odwołanie do „Klienta" w Warunkach i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług Podmiotu Prawnego Dell należy zatem rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do Dell — jako odwołanie do Podmiotu Prawnego Dell jako usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w tym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem Prawnym Dell a Klientem. 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 internetowa dla danego kraju w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global*. Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Zjednoczonym Królestwie mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Wielka Brytania: Dell.co.uk/terms	Warunki i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu Prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy między Klientem a Podmiotem Prawnym Dell, a jedynie opisują zawartość Usługi nabywanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązania Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczenia dotyczące takiej Usługi. Każde odwołanie do „Klienta" w Warunkach i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług Podmiotu Prawnego Dell należy zatem rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do Dell — jako odwołanie do Podmiotu Prawnego Dell jako usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w tym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem Prawnym Dell a Klientem. 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 krajową 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 sprzeczności między warunkami jakichkolwiek dokumentów zawierających Umowę pierwszeństwo mają w następującej kolejności: (i) Warunki; (ii) Umowa; (iii) Formularz Zamówienia. Obowiązujące terminy będą interpretowane w możliwie najwęższym stopniu, aby usunąć sprzeczność przy zachowaniu jak największej liczby niesprzecznych ze sobą postanowień, w tym przy zachowaniu niesprzecznych postanowień w tym samym ustępie, punkcie lub podpunkcie.

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, używanie Usług lub powiązanego oprogramowania lub kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Zgadzam się" w witrynie internetowej Dell.com lub DellEMC.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell Technologies lub interfejsie internetowym Klient zgadza się związać Warunkami oraz umowami będącymi integralną częścią Warunków. 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 Warunków klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do pobrania i podpisania 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 firmy Dell, takie jak informacje statystyczne, wskaźniki połączeń sieciowych i routing lub, w przypadku Dell Service, 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 uzupełniające

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 Dell Technologies Services i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, usługi zakupione w ramach Warunków są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach umowy 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 harmonogramu świadczenia Usługi zostaną potwierdzone przez Klienta na co najmniej 8 dni przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.

B. Płatność za sprzęt zakupiony z Usługami. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie, płatność za sprzęt w żadnym razie nie jest uzależniona od świadczenia zakupionych wraz z nim usług.

C. Uzasadnione z handlowego punktu widzenia ograniczenia zakresu Usługi. Dell Technologies Services może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla Dell Technologies Services lub usługodawców Dell Technologies Services lub 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 z Dell Technologies Services osobnej umowy. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone na mocy Warunków.

E. Przelew praw i podwykonawstwo. Dell Technologies Services może zlecić świadczenie Usługi wykwalifikowanym usługodawcom zewnętrznym, którzy będą ją świadczyć w imieniu Dell Technologies Services, lub przelać na nich prawa z Warunków.

F. Anulowanie. Dell Technologies Services może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej świadczenia 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 całości Warunków.

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 do Klienta przez Dell Technologies Services powiadomienia o anulowaniu, o ile przepisy prawa krajowego nie wymagają dopełnienia innych czynności, na które ta umowa nie ma wpływu. Jeśli Dell Technologies Services zaprzestanie świadczenia Usługi na mocy tego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych Dell Technologies Services.

G. Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Usługa ta nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach. Opcje usługi, w tym poziomy usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej, cechy i funkcjonalność Usługi oraz 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.

© 2024 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.