Warunki świadczenia usługi

Vulnerability Management Service

Wprowadzenie

Dell Technologies Services ma przyjemność oferować usługę Vulnerability Management Service („Usługa/Usługi") zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi"). Oferta, formularz zamówienia lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury albo 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 Vulnerability Management ma na celu zapewnienie Klientowi zarządzanie lukami w zabezpieczeniach. Usługa jest świadczona zdalnie. Kluczowe komponenty Usługi opisano w Tabeli 1 poniżej:

Tabela: 1

Zakupiona usługa	Kluczowe komponenty Usługi
Vulnerability Management	• Wdrażanie • Skanowanie luk w zabezpieczeniach • Comiesięczne raportowanie i ustalanie priorytetów • Kwartalne raporty i przeglądy • Roczna subskrypcja (z opcją rozliczenia miesięcznego)

Godziny pracy Zespół ds. Vulnerability Management w Dell Technologies Services zapewnia obsługę Klienta w standardowych godzinach pracy Dell Technologies Services dla odpowiednich lokalizacji.

Tabela 2 poniżej zawiera listę kluczowych komponentów Usługi.

Tabela: 2

Kluczowy komponent	Elementy
Wdrażanie	• Spotkanie w sprawie inicjacji Usługi (spotkanie inauguracyjne) • Przygotowanie przez Klienta listy kontrolnej poprzedzającej złożenie zamówienia • Przegląd środowiska IT klienta • Włączanie aplikacji Vulnerability Management • Pomoc we wdrożeniu czujnika
Skanowanie luk w zabezpieczeniach	• Comiesięczne skanowanie luk w zabezpieczeniach • Skanowanie ad hoc inicjowane przez Dell Technologies Services
Raportowanie i ustalanie priorytetów	• Comiesięczne raportowanie i ustalanie priorytetów • Kwartalne raporty i przeglądy
Opcjonalne rozliczenie w formie subskrypcji (zalecane)	• Miesięczny cykl rozliczeniowy (jako alternatywa dla standardowej płatności w pełnej wysokości w momencie zakupu)

Szczegółowy opis

Wdrażanie:

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

- Przegląd i omówienie środowiska IT Klienta, kontroli zabezpieczeń i innych istotnych kontekstów.
- Dostarczenie wskazówek dotyczących aktualnych możliwości skanowania podatności w aplikacji Vulnerability Management oraz sposobu ich zastosowania u Klienta; oraz
- Zapewnienie wskazówek dotyczących integracji aplikacji Vulnerability Management z oprogramowaniem innych producentów.

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 Dell Technologies Services i zawiera szczegółowe czynności do wykonania oraz specyfikację techniczną środowiska IT.

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

Włączanie aplikacji Vulnerability Management

- Ustanowienie wskazanego przez Klienta najemcy aplikacji Vulnerability Management w celu zainicjowania Usługi.
- Dell Technologies Services poinstruuje Klienta w zakresie tworzenia początkowych kont administratorów aplikacji Vulnerability Management oraz pokaże Klientowi, jak tworzyć dodatkowych użytkowników do początkowej rejestracji aplikacji w celu uzyskania dostępu do aplikacji Vulnerability Management.
- Zapewnienie Klientowi wskazówek dotyczących właściwej konfiguracji, instalacji czujnika, pakietu, wdrożenia i konfiguracji, w celu spełnienia potrzeb Klienta.

Pomoc we wdrożeniu czujnika Dell Technologies Services będzie doradzać Klientowi podczas wdrażania czujników punktów końcowych i maszyn wirtualnych oraz rozwiązywać wszelkie problemy w trakcie procesu instalacji. Zapewniona zostanie również uzasadniona pomoc w uzyskaniu odpowiedniego pakietu wdrożeniowego oraz w rozwiązaniu problemów związanych z błędami wdrożenia w konsoli aplikacji Vulnerability Management lub w dziennikach.

Skanowanie luk w zabezpieczeniach

Skanowanie
Dell Technologies Services będzie skanować środowisko Klienta co miesiąc. Wyniki skanowania są przeglądane w celu ułożenia listy priorytetów. Dell Technologies Services skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub obsługiwanych zintegrowanych aplikacji, aby powiadomić Klienta o dostępności nowego raportu w celu dokonania przeglądu i podjęcia odpowiednich działań.

Środowisko IT Klienta zostanie przeskanowane za pomocą czujników, a aplikacja Vulnerability Management przeskanuje luki w zabezpieczeniach systemów operacyjnych Klienta, oprogramowania serwerowego, urządzeń sieciowych i oprogramowania innych producentów.

Skanowanie ad hoc inicjowane przez firmę Dell Zdarzają się sytuacje, w których niedawno odkryta luka w zabezpieczeniach (w tym wszelkie luki w zabezpieczeniach wykryte przed wdrożeniem poprawki) wymaga przeprowadzenia skanowania poza normalnym cyklem skanowania („skanowania ad hoc"). Skanowania ad hoc będą przeprowadzane na podstawie oceny środowiska klienta dokonanej przez Dell Technologies Services i będą inicjowane przez Dell Technologies Services. Przed rozpoczęciem takiego skanowania ad hoc wymagana będzie uprzednia zgoda klienta.

Raportowanie i ustalanie priorytetów

Comiesięczne raportowanie i ustalanie priorytetów
Dell Technologies Services będzie co miesiąc (oraz doraźnie, w zależności od potrzeb) sporządzać raporty i ustalać priorytety dotyczące luk w zabezpieczeniach, które Klient powinien załatać na podstawie wyników skanowania. Klienci będą mieli dostęp do aplikacji Vulnerability Management w celu przeglądania tych priorytetów.

Kwartalne raporty i przeglądy
Dell Technologies Services zapewni klientowi wgląd w jego strategię Vulnerability Management i priorytety. Dell Technologies Services i klient dokonają przeglądu trendów dotyczących luk w zabezpieczeniach i zauważalnych działań zaobserwowanych w środowisku IT klienta za pomocą aplikacji Vulnerability Management i omówią zalecenia dotyczące priorytetów w zakresie luk w zabezpieczeniach.

Rozliczenie subskrypcji

Usługa umożliwia opcjonalne miesięczne rozliczenia w formie subskrypcji, które będą wskazane w pierwotnym formularzu zamówienia Klienta z dopiskiem „Subskrypcja", jeśli Klient wyraził na to zgodę. Jeśli Klient nie zdecyduje się na wnoszenie comiesięcznych opłat subskrypcyjnych, będą miały zastosowanie standardowe warunki rozliczeniowe i fakturowanie. Następujące warunki mają zastosowanie do rozliczeń w formie subskrypcji:

- Oryginalny Formularz zamówienia będzie wskazywał czas trwania usługi oraz liczbę licencjonowanych punktów końcowych. Początkowy okres świadczenia usługi będzie wynosił minimum dwanaście (12) miesięcy. 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 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.
- Klientowi zostanie udostępniony raport dotyczący punktów końcowych Klienta korzystających z Usługi.
- Klient jest zobowiązany do przekazania Dell Technologies Services pisemnego powiadomienia z sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem o zakończeniu automatycznie przedłużonego Okresu świadczenia Usługi.
- Rozliczenie rozpoczyna się od momentu złożenia zamówienia, a nie od rozpoczęcia świadczenia usługi

Przedterminowe rozwiązanie umowy (tylko dla krajów Ameryki Łacińskiej i Karaibów)

W krajach, gdzie wcześniejsze zakończenie świadczenia usług dla wygody jest dozwolone przez lokalne prawo, wcześniejsze zakończenie świadczenia usług przez Klienta nie uprawnia go do zwrotu kwot już zapłaconych za usługę, niezależnie od tego, czy zostały one zapłacone w miesięcznych ratach, czy w całości w momencie zakupu. Ponadto Klient będzie odpowiedzialny za wszystkie pozostałe miesięczne płatności należne w ramach pierwotnie uzgodnionego Okresu świadczenia Usługi. Zobowiązania płatnicze Klienta opisane w niniejszej sekcji są realizowane w zamian za inwestycje dokonane przez Dell Technologies Services w celu świadczenia Usługi.

Ograniczenia dotyczące przechowywania danych i ich wykorzystywania

Dane zebrane przez aplikację Vulnerability Management będą przechowywane przez maksymalnie piętnaście (15) miesięcy, po czym zostaną usunięte. Wszystkie dane zgromadzone przez Klienta zostaną trwale usunięte trzydzieści (30) dni po zakończeniu świadczenia usługi.

Lokalizacje przechowywania danych

Usługa jest realizowana za pomocą aplikacji Vulnerability Management i wykorzystuje centra przetwarzania danych oraz usługi dostawców rozwiązań chmurowych w celu zapewnienia i dostarczenia Klientom aplikacji Vulnerability Management. Dell Technologies Services wybierze lokalizację przechowywania danych Klienta na podstawie danych wprowadzonych przez Klienta podczas przyjmowania do pracy. Centra przechowywania danych znajdują się w następujących krajach:

- Stany Zjednoczone
- Kanada
- Brazylia
- Wielka Brytania
- Niemcy
- Australia
- Indie
- Japonia
- Singapur

Klienci mają prawo do korzystania tylko z jednego miejsca przechowywania danych dla aplikacji Vulnerability Management, a miejsca przechowywania danych pozostaną takie same przez cały Okres świadczenia usługi oraz wszelkie jego przedłużenia.

Wyłączenia

Chociaż Usługa ma na celu pomóc Klientowi w identyfikacji i ograniczeniu ryzyka, nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie zagrożeń, a firma Dell Technologies 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 takich elementów jak:

- Jakiekolwiek usługi lub czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Opracowanie jakiejkolwiek własności intelektualnej wyłącznie i specjalnie na rzecz Klienta.
- Wyszukiwanie lub rozwiązywanie jakichkolwiek istniejących problemów z systemem/serwerem, o ile nie określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Testowanie integracji między ofertą Dell Technologies Services 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 IT Klienta, o ile nie określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Odpowiedzialność Dell Technologies Services (w tym finansowa) za pracowników Klienta lub podmiotów zewnętrznych, sprzęt, oprogramowanie, wyposażenie lub inne aktywa obecnie wykorzystywane w środowisku pracy Klienta, chyba że określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Usuwanie luk w zabezpieczeniach wykrytych w środowisku IT 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.
- Migracja danych Klienta do nowej lokalizacji przechowywania danych.

Obowiązki Klienta związane z ofertą

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

- Zapewnienie technikowi Dell Technologies Services dostępu do wszystkich wymaganych środowisk w Okresie świadczenia Usługi.
- Zapewnienie Dell Technologies Services wszelkiej wymaganej pomocy w zakresie skanowania uwierzytelnionego. Klient będzie zarządzał poświadczeniami potrzebnymi do skanowania uwierzytelnionego i w razie potrzeby pomagał firmom Dell Technologies Services w rozwiązywaniu problemów związanych ze skanowaniem.
- Zarządzanie poświadczeniami odbywa się zgodnie z zalecanymi najlepszymi praktykami.
- Uczestnictwo osobiste lub wyznaczenie swojego przedstawiciela, który będzie obecny we wszystkich spotkaniach poświęconych planowaniu i ocenie.
- Uczestnictwo w realizacji Usługi, jeśli jest to wymagane. Klient potwierdza, że jego uczestnictwo (w tym ustalenie celów) jest niezbędne do tego, aby umożliwić technikowi Dell Technologies Services zrealizowanie potrzeb Klienta lub świadczenie Usługi.
- Współpraca z analitykami Dell Technologies Services i przestrzeganie przekazanych przez nich instrukcji.
- Wypełnienie, przegląd i akceptacja list kontrolnych i planów testowych przed rozpoczęciem współpracy.
- Upewnienie się, że środowisko IT Klienta posiada obsługiwany czujnik punktu końcowego zainstalowany na hoście posiadającym licencję na Usługę.
- Zapewnienie „stanu ciągłego” usługi, jak określono w Tabeli 5 poniżej.
- Wszelkie wsparcie dla czujników podmiotów zewnętrznych należy uzyskać od dostawcy zewnętrznego lub z innych autoryzowanych źródeł; Dell Technologies Services nie zapewnia wsparcia dla czujników punktów końcowych podmiotów zewnętrznych.
- Zapewnienie wystarczającej łączności i przepustowości sieci oraz dostępu do niej w celu świadczenia Usługi.
- Zapewnienie odpowiedniego dostępu do usług Dell Technologies Services dla integracji zgodnie z wymaganiami aplikacji Vulnerability Management.
- Zarządzanie poświadczeniami i uprawnieniami dla integracji z aplikacją Vulnerability Management.
- Zapewnienie aktualności listy autoryzowanych kontaktów Klienta, w tym uprawnień i powiązanych informacji.
- Szybkie dostarczanie informacji i pomocy (np. plików, dzienników, kontekstu środowiska IT) w celu przeprowadzenia dodatkowych analiz
- Identyfikowanie i uwierzytelnianie wszystkich użytkowników, których Klient upoważnia do korzystania z Usługi.
- Zabezpieczenie przed nieuprawnionym dostępem użytkowników i utrzymywanie poufności nazw użytkowników, haseł i informacji o kontach.
- Monitorowanie i ponoszenie odpowiedzialności za działania uprawnionych użytkowników oraz natychmiastowe powiadamianie Dell Technologies Services 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 czujnika, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania i bezpieczeństwa Usługi.
- Uzyskanie wszelkich niezbędnych zgód od podmiotów zewnętrznych w imieniu Dell Technologies Services w celu realizacji Usługi.
- Dostarczenie rzeczowo poprawnych i istotnych informacji dotyczących wymagań technicznych i architektury witryny.

Słowniczek

Tabela: 5

Termin	Opis
Skanowanie luk w zabezpieczeniach	Skanowanie środowiska IT i systemów komputerowych Klienta pod kątem luki w zabezpieczeniach, z użyciem lub bez użycia agenta. Wszystkie skanowania będą inicjowane przez Dell Technologies Services.
Czujnik	Aplikacja zainstalowana w punkcie końcowym lub w sieci, która służy do zbierania i wysyłania informacji o działaniach i szczegółach systemu operacyjnego punktu końcowego do aplikacji Vulnerability Management w celu wykrywania luk w zabezpieczeniach.
Integracja	Wywołania interfejsu programowania aplikacji (API) lub inne oprogramowanie do wykonywania uzgodnionych Usług dla podłączonej technologii.
Luka w zabezpieczeniach	Luki w zabezpieczeniach to wady środowiska informatycznego i systemów komputerowych Klienta, które zostały wykryte przez aplikację Vulnerability Management i wymagają poprawek.
Poprawka	Poprawki to proces naprawiania luki w zabezpieczeniach albo usterki wykrytej po wydaniu aplikacji lub oprogramowania.
Vulnerability Management	Skanowanie w poszukiwaniu luk w zabezpieczeniach środowiska IT i systemów komputerowych Klienta oraz nadawanie im priorytetów w procesie tworzenia poprawek.

Potwierdzenie stanu ciągłego lub gotowości do świadczenia usług	Wymagania klienta dotyczące przejścia w stan ciągły i gotowości do świadczenia usług: • 40% zakupionych licencji na skonfigurowaną strefę sieciową jest widoczne w aplikacji Vulnerability Management w postaci odkrytych punktów końcowych. • Przynajmniej 1 punkt końcowy na zdefiniowaną przez Klienta strefę sieciową jest osiągalny. • Poświadczenia dla skanowania uwierzytelnionego są potwierdzone. • Pełne skanowanie sieci kończy się sukcesem bez wpływu na operacje Klienta.

Ogólne obowiązki klienta

Uprawnienia do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i 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. Tam, gdzie jest to wymagane przez prawo, Klient zobowiązuje się, że bez uprzedniej pisemnej zgody Dell Technologies Services, przez okres dwóch lat od dnia wskazanego w Dokumencie zamówienia nie będzie oferować zatrudnienia, pośrednio ani bezpośrednio, 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 ma prawo 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 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 zespołem Dell Technologies Services, aby umożliwić mu świadczenie Usługi. Jeżeli Klient nie zapewni możliwości współpracy zgodnie 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. Gdy świadczenie Usług wymaga działań u Klienta, zapewni on (bez obciążania 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 Dell Technologies Services jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

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

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

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

Gwarancje innych producentów. Świadczenie tych Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż Dell Technologies Services. Wykonanie czynności serwisowych w odniesieniu do tego sprzętu lub oprogramowania przez Dell Technologies Services albo jakąkolwiek firmę inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy świadczenie Usług przez Dell Technologies Services nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli tak, czy skutek będzie do zaakceptowania przez Klienta. Dell Technologies Services nie odpowiada za gwarancje osób trzecich ani za żaden 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 Dell Technologies Services, aby zapewnić, że nie zawierają wykluczonych danych.

Godziny świadczenia usług. Zgodnie z lokalnymi przepisami dotyczącymi godzin pracy w tygodniu ta Usługa będzie świadczona od poniedziałku do piątku w standardowych godzinach pracy Dell Technologies Services, czyli od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego klienta.

Kraj	**Standardowe 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
Bahamy, Barbados, Belize, Dania, Dominikana, Finlandia, Gwatemala, Honduras, Jamajka, Kajmany, Kostaryka, Norwegia, Panama, Portoryko, Salwador, Surinam, Szwecja, Turks i Caicos	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 17:00
Antyle Holenderskie, Australia, Bermudy, Chiny, Haiti, Japonia, Nowa Zelandia, Singapur, Tajlandia	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 17:00
Argentyna, Brazylia, Ekwador, Francja, Indie, Indonezja, Korea, Malezja, Meksyk, Paragwaj, Peru, Tajwan, Urugwaj, Włochy	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 18:00

Boliwia, Chile	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 19:00
Bliski Wschód	Od niedzieli do czwartku, od 8:00 do 18:00
Hongkong	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:30

Usługa nie będzie świadczona poza godzinami pracy i w dniach lokalnie wolnych od pracy, chyba że ustalono inaczej, z góry i na piśmie.

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**
Stany Zjednoczone	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angielski) Dell.ca/conditions (francuski — Kanada)	Dell.ca/terms (angielski) 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 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 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 danego kraju w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global*. Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Wielka Brytania: 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 stronę witryny internetowej Dell.com, otwierając witrynę 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.

Ochrona prywatności: Dell Technologies Services będzie traktować wszelkie dane osobowe zgromadzone w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi zgodnie z obowiązującym w danym miejscu oświadczeniem o prywatności firmy Dell Technologies, z których wszystkie są dostępne pod adresem http://www.dell.com/localprivacy i z których każde jest niniejszym włączone przez odniesienie.

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" w witrynie internetowej Dell.com lub DellEMC.com w związku z zakupem albo 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. Osoba akceptująca niniejsze Warunki świadczenia usługi w imieniu firmy lub innej osoby prawnej oświadcza, że jest upoważniona do związania tego podmiotu postanowieniami

niniejszych Warunków świadczenia usług. W takim przypadku pojęcie „Klient” oznaczać będzie tenże podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi Klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia 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 albo 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, 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 usługi Dell Vulnerability Management 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.

[Oprogramowanie Dell może konsolidować wszystkie lub część wyżej wymienionych informacji w dziennikach danych, które są przekazywane do firmy 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 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. Dell Technologies Services może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla firmy lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Dell Technologies Services nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za żadne 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 Dell Technologies Services. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.

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

F. Anulowanie. 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 albo technikiem.
- Klient nie przestrzega regulaminu określonego w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

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 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 Dell Technologies Services zaprzestanie świadczenia usługi na mocy niniejszego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych Dell Technologies Services.

G. Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Niniejsza Usługa 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.

© 2023 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.