



Opis služby

Managed Detection and Response

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies Services ponúka službu Managed Detection and Response (ďalej len „služba“) v súlade s týmto opisom služby (ďalej len „opis služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa okolností „objednávka“) bude obsahovať názvy služieb a ich dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo požadujete kópiu zmluvy o poskytovaní služieb, obráťte sa na oddelenie technickej podpory alebo na obchodného zástupcu.

Rozsah tejto služby

Cieľom služby je poskytovať zákazníkovi služby Managed Detection and Response. Služba sa poskytuje na diaľku. Hlavné súčasti služby sú uvedené nižšie v tabuľke č. 1:

Tabuľka: 1

Zakúpená služba	Hlavné súčasti služby
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> Služba poskytovaná na vybraných softvérových platformách. Podrobnosti: technický list. Pracovný čas: 24 hodín denne, 7 dní v týždni (24x7) Úvodné činnosti Detekcia Reakcia na hrozbu Konfigurácia zabezpečenia súvisiaca so službou Štvrťročné správy Reakcia na incident
Managed Detection and Response – iba služba	<ul style="list-style-type: none"> Zahŕňa súčasti uvedené vyššie, pričom využíva aktuálne licencované konto XDR zákazníka. Len predplatné. Zákazníci, ktorí si zakúpia iba službu MDR, musia spĺňať minimálne požiadavky na softvérové moduly, aby mohli využívať služby. Podrobnosti nájdete v technickom liste.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Softvérové moduly okrem požadovaných modulov uvedených v technickom liste sú mimo rozsahu služby. ○ V prípade zákazníkov so softvérovými modulmi, ktoré nie sú uvedené v technickom liste, môžu byť potrebné prispôbené riešenia.
--	--

Pracovný čas

Virtuálne bezpečnostné prevádzkové strediská (SOC) spoločnosti Dell Technologies Services poskytujú zákazníkovi nepretržité služby 24 hodín denne, 7 dní v týždni (24x7).

V tabuľke č. 2 nižšie sú uvedené všetky prvky hlavných súčastí služby.

Tabuľka: 2

Hlavná súčasť	Prvky
Úvodné činnosti	<ul style="list-style-type: none"> • Stretnutie pri spustení služby (úvodné stretnutie) • Vyplnenie úvodného kontrolného zoznamu činností zákazníkom • Kontrola IT prostredia zákazníka • Nasadenie aplikácie XDR • Pokyny na konfiguráciu platformy
Detekcia	<ul style="list-style-type: none"> • 24x7 nepretržitý prístup k analytikom zabezpečenia • Detekcia a prešetrovanie hrozieb • Vyhľadávanie hrozieb iniciované spoločnosťou Dell
Reakcia na hrozbu a konfigurácia zabezpečenia	<ul style="list-style-type: none"> • Reakcia na hrozbu • Konfigurácia zabezpečenia súvisiaca so službou
Štvrtročná správa	<ul style="list-style-type: none"> • Správy o prešetrovaní • Analýza trendov výstrah • Poradenstvo týkajúce sa úrovne zabezpečenia
Reakcia na incident	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciácia vzdialenej reakcie na incident
Projektový manažment	<ul style="list-style-type: none"> • Správa tejto reakcie

Podrobný opis

Úvodné činnosti:

Stretnutie pri spustení služby

Projektový manažér spoločnosti Dell Technologies Services zvolá stretnutie, na ktorom sa so zákazníkom preberú očakávania od služby a požiadavky na ňu s cieľom naplánovať jej poskytovanie. Ciele stretnutia pri spustení služby:

- prebrať a prediskutovať odpovede týkajúce sa profilu zákazníka s cieľom porozumieť IT prostrediu, prvkom zabezpečenia a akémukoľvek inému relevantnému kontextu zákazníka;
- poskytnúť usmernenia týkajúce sa súčasných detekčných mechanizmov v aplikácii XDR a možností ich použitia u zákazníka;
- poskytnúť usmernenia týkajúce sa dodávateľmi podporovaných integrácií aplikácie XDR so softvérom a hardvérom tretích strán.

Ak má zákazník požiadavky presahujúce rozsah služby uvedený v tomto opise služby, bude mu ponúknutá pomoc s týmito požiadavkami v podobe dodatočnej služby za dodatočný poplatok.

Vyplnenie úvodného kontrolného zoznamu činností zákazníkom

Zákazník zodpovedá za to, že ešte pred kontrolou IT prostredia vyplní úvodný kontrolný zoznam činností. Úvodný kontrolný zoznam činností odosiela projektový manažér spoločnosti Dell Technologies Services. Tento zoznam obsahuje podrobné kontrolné body a špecifikácie IT prostredia.

Kontrola IT prostredia

Kontrola IT prostredia je činnosť, ktorej cieľom je získať údaje o existujúcom IT prostredí, do ktorého sa bude softvér implementovať.

Nasadenie aplikácie XDR

- Vytvorenie inštancie aplikácie XDR určenej pre zákazníka na spustenie služby
- Odoslanie prvotnej registrácie aplikácie zákazníkovi na prístup k aplikácii XDR
- Poskytnutie prístupu zákazníkovi k požadovaným agentom koncových bodov – podľa potreby

Pokyny na konfiguráciu platformy

Pomoc zákazníkovi s nasadením koncových bodov a nakonfigurovaním platformy XDR.

Úvodné činnosti zahŕňajú:

- Pomoc so získaním balíkov nasadenia
- Pomoc s konfiguráciou politiky zabezpečenia
- Pomoc s odstraňovaním problémov súvisiacich s nasadením na platforme XDR

Detekcia

24x7 nepretržitý prístup k analytikom zabezpečenia

Zákazníkovi sú 24x7 nepretržite k dispozícii analytici zabezpečenia zo spoločnosti Dell Technologies Services.

Detekcia a prešetrovanie hrozieb

Kontrola a prešetrenie hrozieb detegovaných aplikáciou XDR. Hrozby, ktoré podľa spoločnosti Dell Technologies vyžadujú ďalšiu analýzu, povedú k vzniku prešetrenia v aplikácii XDR. Spoločnosť Dell Technologies bude zákazníka kontaktovať prostredníctvom portálu XDR, e-mailu alebo podporovaných integrácií, ak budú zhromaždené dôkazy dostatočné na to, aby bola hrozba považovaná za škodlivú, alebo ak spoločnosť Dell Technologies vyžaduje od zákazníka ďalšie informácie, aby mohla pokračovať v prešetrení.

Vyhľadávanie hrozieb

Spoločnosť Dell Technologies vyhľadáva hrozby v IT prostredí zákazníka na základe relevantných indikátorov ohrozenia a taktiky zhromaždených z aktuálnych reakcií na incidenty. Aktivity vyhľadávania hrozieb sú obmedzené na údaje zhromaždené prostredníctvom platformy XDR a podporovaných integrácií.

Spoločnosť Dell Technologies skontroluje telemetriu zhromaždenú od zákazníka s cieľom detegovať aktivity, ako sú prítomnosť trvalých mechanizmov, neobvyklá aktivita používateľa, taktika aktéra hrozby, neobvyklá sieťová komunikácia a neobvyklé používanie aplikácie. Hrozby detegované v rámci procesu vyhľadávania hrozieb povedú k vzniku prešetrenia a oznámenia zákazníkovi prostredníctvom portálu XDR, e-mailu alebo podporovaných integrácií.

Reakcia na hrozbu

Počas úvodných činností zákazník vopred schváli vybrané akcie v rámci reakcie na hrozbu, ktoré môžu byť v rámci služby vykonané. Spoločnosť Dell Technologies Services bude vykonávať akcie v rámci reakcie na hrozbu prostredníctvom platformy XDR.

Konfigurácia zabezpečenia súvisiaca so službou

Spoločnosť Dell Technologies Services môže každý štvrťrok počas trvania služby podľa potreby schváliť až 40 hodín konfigurácie zabezpečenia na diaľku súvisiacej so službou v rámci pomoci zákazníkovi. Konfigurácia zabezpečenia je obmedzená na prešetrovania a/alebo výstrahy vyplývajúce z poskytovania služby a môže zahŕňať:

- riešenie problémov s agentmi koncových bodov služby MDR a pokyny týkajúce sa osvedčených postupov,
- pomoc s aktualizáciou politík platformy XDR,
- pomoc s konfiguráciou a integráciou aplikácií tretích strán do platformy XDR.

Ak je za ktorýkoľvek štvrťrok počas trvania služby potrebných viac ako 40 hodín pomoci s reakciami na hrozby a konfiguráciou zabezpečenia, ktoré súvisia so službou, zákazník si môže prostredníctvom obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies zakúpiť dodatočný čas. Akýkoľvek nevyužitý čas na konci každého štvrťroka trvania služby prepadne. Dodatočný čas zakúpený pre budúci štvrťrok v rámci trvania služby nie je možné použiť pred začiatkom daného štvrťroka, pre ktorý bol zakúpený.

Štvrťročná správa

Spoločnosť Dell Technologies Services bude zákazníka podporovať poskytovaním odporúčaní na základe pozorovaní na úrovni platformy s cieľom zlepšiť celkový stav zabezpečenia. Spoločnosť Dell Technologies Services spolu so zákazníkom prostredníctvom platformy XDR skontrolujú trendy a významné aktivity zistené v IT prostredí zákazníka a prediskutujú odporúčania týkajúce sa ochrany pred hrozbami.

Reakcia na incident

Na základe oznámenia od analytika zabezpečenia zo spoločnosti Dell Technologies Services sú k dispozícii nasledujúce prvky vzdialenej reakcie na incident.

Iniciácia vzdialenej reakcie na incident

Spoločnosť Dell Technologies Services poskytne zákazníkovi až 40 hodín pomoci v súvislosti so vzdialenou reakciou na incidenty pre každý rok počas trvania služby, ktoré sú však obmedzené počtom monitorovaných koncových bodov. Táto pomoc môže okrem iného zahŕňať nasledujúce služby:

- Zriadenie jednotného kontaktného bodu pre službu reakcie na incidenty
- Inicievanie analýzy lokálnej a cloudovej infraštruktúry zákazníka, ktorá môže zahŕňať:
 - údaje hostiteľa,
 - sieťové údaje,

- škodlivý kód,
- údaje denníkov a
- analýzy kybernetických hrozieb
- Predbežná analýza a koordinácia v súvislosti s usmerneniami a podporou pre manipuláciu s digitálnymi médiami
- Predbežné správy o stave a sledovanie úloh
- Predbežný prehľad požadovanej nápravy a ďalších krokov

Ak je za ktorýkoľvek rok počas trvania služby potrebných viac ako 40 hodín pomoci v súvislosti so vzdialenou reakciou na incidenty, zákazník si môže prostredníctvom obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies zakúpiť dodatočný čas. Akýkoľvek nevyužitý čas na konci každého roka trvania služby prepadne. Čas určený pre budúci rok v rámci trvania služby nie je možné použiť pred začiatkom roka, pre ktorý bol zakúpený.

Projektový manažment

Spoločnosť Dell Technologies Services poverí projektového manažéra (PM) ako jednotný kontaktný bod (JKB) na správu tejto reakcie.

- Jednotný kontaktný bod a zodpovednosť za úspešné poskytovanie služieb.
- Udržiavanie pozornosti na čas, náklady a rozsah.
- Koordinácia a sprostredkovanie úvodného stretnutia, stretnutí o stave, stretnutí na kontrolu výsledkov a záverečného stretnutia.
- Vytvorenie a správa časového plánu služieb, komunikácie a správ o stave.
- Sprostredkovanie riadenia zmien – podľa potreby.
- Overenie súladu poskytnutých služieb s opisom služby.
- Získanie súhlasu zákazníka s výsledkami a dokončením služieb.
- Správa vzťahu so zákazníkom.
- Aktivity projektového manažmentu sa vykonávajú na diaľku.

Fakturácia predplatného

Služba poskytuje mesačnú fakturáciu predplatného, ktorá bude uvedená na pôvodnej objednávke s poznámkou „Predplatné“ (Subscription), ak zákazník s predplatným súhlasil. V opačnom prípade sa budú uplatňovať štandardné podmienky a fakturácia. Na fakturáciu predplatného sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- Pôvodná objednávka bude obsahovať trvanie zmluvy a počet zmluvne dohodnutých koncových bodov. Trvanie služby sa potom bude automaticky obnovovať pre nasledujúce identické obdobia.
- Zákazník môže zvýšiť počet spravovaných koncových bodov odoslaním objednávky na dodatočné koncové body. Tieto dodatočné koncové body budú skombinované s existujúcimi spravovanými koncovými bodmi zákazníka, čím sa stanú novým „celkovým počtom koncových bodov“.
- Zákazníkovi bude vždy za predchádzajúci mesiac fakturovaný celkový počet koncových bodov spravovaných na konci kalendárneho mesiaca.
- Zákazník nesmie v žiadnom prípade znížiť počet spravovaných koncových bodov na počet nižší ako celkový počet koncových bodov. Celkový počet koncových bodov nesmie byť znížený na účely fakturácie.
- Zákazník bude mať k dispozícii správu o koncových bodoch zákazníka používajúcich službu.
- Zákazník dostane jednu faktúru pre všetky umiestnenia (v rámci rovnakej oblasti).

- Zákazník je povinný poskytnúť spoločnosti Dell Technologies písomné oznámenie šesťdesiat (60) dní pred ukončením automaticky obnoveného trvania služby pre zákazníka.

Obmedzenia týkajúce sa objemu údajov a používania

Podrobnosti týkajúce sa limitov objemu údajov zákazníka v rámci tejto služby nájdete v [technickom liste](#).

- Ak objem údajov zákazníka zhromaždených v rámci ktoréhokoľvek mesiaca prekročí obmedzenie používania o nie viac ako 10 %, spoločnosť Dell Technologies Services upozorní zákazníka a poskytne mu 30-dňový odklad fakturácie na vykonanie nápravných opatrení, vďaka ktorým zákazník môže zabrániť tomu, aby mu bol fakturovaný poplatok za dátové úložisko.
- Ak počas 12 (dvanástich) mesiacov od prvého prekročenia obmedzenia používania zákazníkom objem zhromaždených údajov znova prekročí obmedzenie používania o nie viac ako 10 %, zákazníkovi bude účtovaný poplatok za dátové úložisko, ktorý sa bude vzťahovať na obdobie od prvého prekročenia obmedzenia používania do nasledujúceho, nového prekročenia.
- Informácie o obdobiach uchovávaní údajov nájdete v [technickom liste](#).

Zákazníci, ktorí si zakúpia iba službu, sú zodpovední za porozumenie svojim obmedzeniam objemu a používania údajov, ako aj za ich správu, a spoločnosť Dell Technologies Services sa zrieka všetkých takýchto zodpovedností a povinností voči zákazníkovi.

Umiestnenia dátových úložísk

Umiestnenie dátového úložiska aplikácie XDR je pre všetkých zákazníkov predvolene USA. V prípade zákazníkov nachádzajúcich sa v Európskej únii (EÚ) sa dáta aplikácie XDR ukladajú v rámci EÚ. Zákazníkom mimo EÚ bude účtovaná prémieová cena za aplikáciu XDR hosťovanú v cloude v EÚ.

Zákazníci majú pre svoje dáta aplikácie XDR povolenú iba jedno umiestnenie dátového úložiska. Umiestnenia dátových úložísk zostanú počas trvania služby rovnaké. V prípade prostredí s viac ako 10 000 koncovými bodmi sa budú za ukladanie dát v EÚ účtovať dodatočné poplatky.

Zákazníci, ktorí si zakúpia iba službu, sú zodpovední za nezávislé určenie umiestnení svojich dátových úložísk.

Úrovne služby

Spoločnosť Dell meria svoj výkon v oblasti reakcie na hrozby a ich riešenia na základe viacerých úrovní služby.

Metrika	Definícia	Cieľ
Priemerný čas reakcie	Priemerný čas meraný od vytvorenia vysokej alebo kritickej výstrahy po vytvorenie prešetrenia v aplikácii XDR.	15 minút
Priemerný čas odpovede	Priemerný čas meraný od vytvorenia prešetrenia do momentu, keď analytik spoločnosti Dell poskytne počiatočnú analýzu incidentu v aplikácii XDR alebo odpoveď zákazníkovi.	60 minút
Priemerný čas vyriešenia	Priemerný čas meraný od vytvorenia prešetrenia v aplikácii XDR do jeho vyriešenia.	24 – 48 hodín (vyžaduje spoluprácu zákazníka)

Predpoklady

Pri dokumentovaní služby podrobne uvedenej v tomto opise služby predpokladala spoločnosť Dell Technologies Services nasledujúce podmienky:

- Všetky informácie poskytnuté zákazníkovi, ktoré sa týkajú technických požiadaviek pracoviska a architektúry, musia byť v podstatných bodoch správne. Spoločnosť Dell Technologies Services implementuje iba tie zmeny konfigurácie zabezpečenia súvisiace so službou, ktoré povoľuje proces riadenia zmien spoločnosti Dell.
- Spoločnosť Dell nezodpovedá za žiadne zmeny politik, ktoré zákazník vykoná bez dodržania procesu riadenia zmien spoločnosti Dell.
- Služby uvedené v tomto opise služieb budú poskytované na diaľku.
- Prostredie zákazníka môže obsahovať zariadenia, ktoré sú mimo záruky. Zákazník rozumie rizikám spojeným so servisom takýchto zariadení. V prípade zariadenia, na ktoré sa nevzťahuje platná záruka, nedôjde k žiadnej eskalácii, oprave hardvéru ani riešeniu akýchkoľvek problémov.
- Ad hoc požiadavka zákazníka týkajúca sa služby (požiadavka, ktorá nesúvisí s prebiehajúcim incidentom) sa musí odoslať iba prostredníctvom formálnych komunikačných kanálov.
- V rámci tejto služby má spoločnosť Dell Technologies Services správcovskú kontrolu nad platformou XDR. Zákazník má právo požiadať o správcovský prístup, ale prijíma všetku zodpovednosť za bezpečnostný incident alebo výpadok systémov, ku ktorému dôjde v dôsledku toho, že zákazník má takýto správcovský prístup. Spoločnosť Dell Technologies Services si vyhradzuje právo podľa potreby znížiť počet hodín konfigurácie zabezpečenia súvisiacej so službou, ak je potrebné pomôcť s obnovou pri akomkoľvek takomto incidente alebo výpadku systémov.

Výnimky

Hoci je služba určená na pomoc zákazníkovi s identifikáciou a znižovaním rizík, riziká nie je možné úplne eliminovať a spoločnosť Dell Technologies Services nezaručuje, že v IT prostredí zákazníka nedôjde k narušeniu, ohrozeniu alebo akejkoľvek inej neoprávnenej aktivite.

Na predchádzanie pochybnostiam nie sú do rozsahu tohto opisu služby zahrnuté nasledujúce činnosti:

- akékoľvek služby, úlohy alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Služba nezahŕňa vývoj akéhokoľvek duševného vlastníctva vytvoreného výhradne a špeciálne pre zákazníka.
- Riešenie problémov alebo oprava existujúcich problémov so systémami alebo servermi, ak to nie je uvedené v tomto opise služby.

- Testovanie integrácie medzi produktom spoločnosti Dell Technologies a ďalšími produktmi tretích strán, ako sú napríklad produkty tretích strán na šifrovanie a zabezpečenie.
- Ak to nie je uvedené v tomto opise služby, súčasťou služby nie je náprava ani zmierňovanie žiadnych problémov s výkonom zistených analýzou prostredia zákazníka.
- Ak v tomto opise služby nie je stanovené inak, spoločnosť Dell Technologies Services nepreberá žiadnu zodpovednosť (vrátane finančnej zodpovednosti) za akýkoľvek personál, hardvér, softvér, zariadenie ani iný majetok zákazníka alebo tretej strany, ktorý sa v súčasnosti využíva na pracovisku zákazníka.
- Inštalácia softvéru XDR v lokálnom prostredí zákazníka.
- Riešenie problémov s kompatibilitou alebo iných problémov, ktoré nedokáže vyriešiť výrobca, alebo konfigurácia hardvéru alebo softvéru, ktorá nezodpovedá nastaveniam podporovaným výrobcom.
- Nákup licencií na softvér alebo softvér ako službu, ktoré nie sú súčasťou tejto služby.
- Monitorovanie informačných výstrah a výstrah s nízkou závažnosťou nie je súčasťou tejto služby.

Povinnosti zákazníka špecifické pre ponuku

Zákazník súhlasí s tým, že pri poskytovaní služby bude spolupracovať so spoločnosťou Dell Technologies Services a že zaistí nasledujúce podmienky:

- V prípade požiadaviek na vykonanie zmien v platforme XDR postupujte podľa procesu riadenia zmien a poskytnite spoločnosti Dell Technologies Services kontaktnú osobu zákazníka, ktorá bude schvaľovať požiadavky týkajúce sa riadenia zmien.
- Analytikovi spoločnosti Dell Technologies Services musí byť počas trvania služby poskytnutý prístup ku všetkým požadovaným prostrediam zákazníka.
- Zákazník určí zástupcu, ktorý bude prítomný a dostupný počas všetkých stretnutí súvisiacich s plánovaním a kontrolou.
- Poskytnutie všetkých autorizácií vrátane autorizácií tretími stranami potrebných na to, aby spoločnosť Dell Technologies Services mohla spravovať platformu XDR v mene zákazníka.
- Nasadenie podporovaných senzorov koncových bodov aspoň na 40 % licencovaných koncových bodov.
- Podieľanie sa na poskytovaní služby podľa potreby. Zákazník chápe, že bez jeho riadneho zapojenia (vrátane stanovenia cieľov) nemôže technik pracovať na splnení potrieb zákazníka a nemôže službu poskytovať.
- Spolupráca s analytikmi spoločnosti Dell Technologies Services a riadenie sa ich pokynmi.
- Kontrola a odsúhlasenie úvodných kontrolných zoznamov činností a plánov testovania.
- Zabezpečenie podporovaného agenta koncového bodu nainštalovaného na hostiteľovi, ktorý je licencovaný pre službu, v rámci IT prostredia zákazníka.
- Získanie všetkej podpory pre agentov koncových bodov tretej strany od tretej strany alebo iných autorizovaných zdrojov. Spoločnosť Dell Technologies Services neposkytuje podporu pre agentov koncových bodov tretích strán.
- Odstránenie alebo pridanie výnimky pre konfliktných antivírusových agentov a agentov EDR prvej a/alebo tretej strany, pokiaľ je to potrebné na to, aby spoločnosť Dell Technologies Services mohla poskytovať túto službu.
- Zabezpečenie dostupnosti a prístupu k dostatočnej šírke pásma siete na vykonávanie služby.
- Zabezpečenie náležitej nepretržitej funkčnosti všetkých integrácií zariadení. Ak to zákazník vyžaduje, spoločnosť Dell Technologies Services mu s tým môže za poplatok pomôcť.
- Poskytnutie primeraného prístupu k aplikáciám XDR na účely integrácií.
- Zabezpečenie kompatibility prvkov zabezpečenia zákazníka s integráciami aplikácie XDR.
- Správa poverení a povolení pre integrácie s aplikáciou XDR.

- Zabezpečenie aktuálnosti zoznamu kontaktov autorizovaných zákazníkom vrátane povolení a súvisiacich informácií.
- Poskytnutie promptných informácií a pomoci (napr. súborov, denníkov, kontextu IT prostredia) počas prešetrovaní hrozieb spoločnosťou Dell Technologies Services.
- Identifikácia a overovanie všetkých používateľov služby autorizovaných zákazníkom.
- Zabránenie neoprávnenému prístupu používateľov a zachovávanie dôvernosti mien používateľov, hesiel a informácií o kontaktoch.
- Zákazník zodpovedá za všetky činnosti používateľov autorizovaných zákazníkom a o akomkoľvek neoprávnenom použití služby bude spoločnosť Dell okamžite informovať.
- Používanie dvojfaktorového overovania (ak je k dispozícii) na prístup k službe.
- Prijímanie všetkých aktualizácií a inovácií agentov koncových bodov potrebných na správne fungovanie a zabezpečenie služby.
- Zabezpečenie potrebných odstávok služieb dostupných pre spoločnosť Dell Technologies Services.
- Riadenie prístupu k údajom s cieľom zabrániť kontaminácii údajov medzi klientmi a obmedziť riziká straty alebo úniku údajov v prostredí zákazníka.

Slovník

Tabuľka: 5

Výraz	Popis
Výstraha	Najvýznamnejšie výskyty podozrivého alebo škodlivého správania zistené aplikáciou MDR.
Riadenie zmien	Riadená identifikácia, implementácia a schvaľovanie požadovaných zmien v prostredí zákazníka.
Agent/senzor koncového bodu	Aplikácia nainštalovaná v koncovom bode, ktorá slúži na zhromažďovanie a odosielanie informácií o aktivitách a podrobnostiach o operačnom systéme koncového bodu do aplikácie zabezpečenia na analýzu a detekciu hrozieb.
Detekcia útokov na koncové body a reakcia (EDR)	Platforma zabezpečenia využívajúca agenta koncových bodov prvej strany na monitorovanie zariadení koncových používateľov – stolových počítačov, notebookov, tabletov a telefónov – na vyhľadávanie hrozieb, ktoré antivírusový softvér nedokáže odhaliť.
Rozšírená detekcia a reakcia (XDR)	Platforma detekcie a reakcie, ktorá presahuje tradičný koncový bod (cloud, OT, sieť atď.). Platforma XDR využíva integrácie alebo konektory na prijímanie natívnych údajov, údajov tretích strán alebo údajov služieb, ktoré sú vzájomne korelované pre kontext monitorovania zabezpečenia.
Reakcia na incident	Reakčné kroky na zmiernenie zisteného bezpečnostného incidentu.
Integrácia	Volania aplikačného programového rozhrania (API) alebo iné softvérové skripty na vykonávanie dohodnutých služieb pre pripojenú technológiu.

Prešetrenie	Centrálne miesto, ktoré slúži na zhromažďovanie dôkazov, analýz a odporúčaní súvisiacich s hrozbou, ktorá môže zacieľovať na majetok v IT prostredí zákazníka.
Aplikácia Managed Detection and Response (MDR)	Aplikácia zabezpečenia podporovaná ponukou služby Dell MDR. Technické podrobnosti nájdete v technickom liste .
Bezpečnostný incident	Okolnosť, za ktorej došlo k ohrozeniu alebo predpokladanému ohrozeniu súvisiacemu so zákazníkom.
Politika zabezpečenia	Zásady platformy XDR, ktoré vynucujú nastavenia prevencie a detekcie v prostredí zákazníka.
Konfigurácia zabezpečenia súvisiaca so službou	Služba v rozsahu 40 hodín za štvrtrok zahrnutá v službe MDR, ktorá poskytuje zákazníkom reakčné kroky súvisiace s prešetrovaním alebo výstrahou.
Hrozba	Akákoľvek aktivita identifikovaná aplikáciou MDR, ktorá môže spôsobiť poškodenie majetku v IT prostredí zákazníka.
Vyhľadávanie hrozieb	Cyklický proces, počas ktorého softvér aj ľudia vyhľadávajú predtým neidentifikované hrozby v rámci IT prostredia.
Reakcia na hrozbu	Reakcie v rámci platformy dostupné v aplikácii XDR, ako je izolácia hostiteľa alebo blokovanie súboru (akcia typu izolácia).

Všeobecné povinnosti zákazníka

Oprávnenie na zabezpečenie prístupu. Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že pre zákazníka aj spoločnosť Dell Technologies Services zabezpečil oprávnenie na prístup k softvéru, hardvéru, systémom a údajom na nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté, a na ich používanie s cieľom poskytovať tieto služby. Ak zákazník ešte nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady, skôr než požiada spoločnosť Dell Technologies Services o poskytnutie týchto služieb.

Zákaz nábora. Tam, kde to umožňuje zákon, sa požaduje, aby zákazník počas dvoch rokov odo dňa uvedeného v objednávke, bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Dell Technologies Services, priamo ani nepriamo neponúkal zamestnanie žiadnemu zamestnancovi spoločnosti Dell Technologies Services, s ktorým prišiel do styku v súvislosti s poskytovaním služby spoločnosťou Dell Technologies Services. Všeobecné inzerovanie a iné podobné širokozáberové formy oslovovania sa však nepovažujú za priame ani nepriame oslovovanie a zamestnanie môžete ponúkať ktorémukoľvek zamestnancovi, ktorého zamestnanecký pomer v spoločnosti Dell Technologies Services bol už ukončený alebo ktorý zamestnanec sám ukončil pred začatím náborových pohovorov s vami.

Spolupráca so zákazníkom. Zákazník berie na vedomie, že bez rýchlej a dostatočnej spolupráce nebude spoločnosť Dell Technologies Services schopná poskytnúť službu a že ak ju poskytne, poskytnutá služba môže byť podstatne odlišná alebo sa jej poskytnutie môže oneskoriť. Zákazník preto bez zbytočného odkladu a s primeraným úsilím poskytne spoločnosti Dell Technologies Services spoluprácu potrebnú na vykonanie služby. Ak zákazník neposkytne primeranú spoluprácu v súlade s uvedeným, spoločnosť Dell Technologies Services neponesie zodpovednosť za akékoľvek zlyhanie pri poskytovaní služby a zákazník nebude mať nárok na vrátenie peňazí.

Povinnosti na mieste. Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell Technologies Services) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a prostrediu zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny, ochranných prostriedkov (ak je to relevantné) a miestnej telefónnej linky. Musí poskytnúť aj monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez nákladov pre spoločnosť Dell Technologies Services), ak už systém tieto položky neobsahuje.

Zálohovanie údajov. Zákazník pred poskytnutím a počas poskytovania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých systémoch. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených v systémoch, ktorých sa to týka, ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Spoločnosť Dell Technologies Services nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov či údajov.

Ak zákony platné vo vašej krajine nepožadujú inak, SPOLOČNOSŤ DELL TECHNOLOGIES SERVICES NEBUDE ZODPOVEDNÁ ZA:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE,
- STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU,
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITELNÉ MÉDIÁ,
- VÝPADOK SYSTÉMU ALEBO SIETE,
- VYKONANIE ALEBO NEVYKONANIE AKEJKOL'VEK ČINNOSTI (VRÁTANE NEDBALOSTI) SPOLOČNOSŤOU DELL TECHNOLOGIES SERVICES ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Záruky tretích strán. Tieto služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell Technologies Services získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý spoločnosť Dell Technologies Services nevyrobila alebo nepredala. Záruky niektorých výrobcov môžu stratiť platnosť, ak budú s hardvérom alebo softvérom manipulovať pracovníci spoločnosti Dell Technologies Services alebo iné osoby, a nie pracovníci príslušného výrobcu. Zákazník zabezpečí, že vykonanie služieb spoločnosťou Dell Technologies Services neovplyvní platnosť takýchto záruk alebo že následky ich straty budú pre zákazníka prijateľné. Spoločnosť Dell Technologies Services nepreberá zodpovednosť za záruky tretej strany ani žiadne následky, ktoré môžu mať služby na tieto záruky.

Vylúčené údaje. „Vylúčené údaje“ znamenajú: (i) údaje, ktoré sú utajené, sú na americkom zozname munície (vrátane softvéru a technických údajov), alebo oboje; (ii) výrobky, služby a súvisiace technické údaje označené za obranné výrobky a obranné služby; (iii) zverejnené údaje týkajúce sa nariadenia o medzinárodnom obchodovaní so zbraňami (ITAR) a (iv) osobne identifikovateľné informácie, ktoré podliehajú zvýšeným bezpečnostným požiadavkám v dôsledku interných zásad alebo postupov zákazníka, štandardov špecifických pre dané odvetvie alebo právnych predpisov. Zákazník berie na vedomie, že služba nie je určená na spracúvanie, ukladanie ani používanie v súvislosti s vylúčenými údajmi. Zákazník výhradne zodpovedá za kontrolu údajov, ktoré budú poskytnuté alebo sprístupnené spoločnosti Dell Technologies Services, aby sa zaistilo, že neobsahujú vylúčené údaje.

Zmluvné podmienky poskytovania služby

Tento opis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a právnickou osobou uvedenou na faktúre za nákup tejto služby („právnická osoba Dell“). Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb s právnickou osobou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od polohy zákazníka poskytne služba v súlade s predajnými podmienkami spoločnosti Dell alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa možnosti, „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných URL adries podľa pracoviska zákazníka, na ktorých môžete nájsť svoju zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Pracovisko zákazníka	Podmienky a ustanovenia platné pre nákup služieb	
	Zákazníci kupujúci služby priamo	Zákazníci kupujúci služby prostredníctvom autorizovaného predajcu
Spojené štáty	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francúzština)	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francúzština)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestne online obchodné podmienky predaja na webovej lokalite Dell.com špecifickej pre konkrétnu krajinu alebo na stránke Dell.com/servicedescriptions/global .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Ázia, Tichomorie, Japonsko	Miestna webová lokalita Dell.com špecifická pre konkrétnu krajinu alebo Dell.com/servicedescriptions/global .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.

<p>Ázia, Tichomorje, Hongkong</p>	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellarmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</p>	<p>Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.</p>
<p>Európa, Blízky východ a Afrika</p>	<p>Miestna webová lokalita Dell.com špecifická pre konkrétnu krajinu alebo Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú URL adresu z nasledujúcich:</p> <p>Francúzsko: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Nemecko: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Spojené kráľovstvo: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.</p>

* Zákazníci môžu prejsť na miestne lokality [Dell.com](https://www.dell.com) jednoduchým otvorením lokality [Dell.com](https://www.dell.com) v počítači pripojenom na internet vo svojej lokalite alebo výberom niektorej z možností na webovej lokalite Dell s názvom „Choose a Region/Country“ na adrese [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Zákazník navyše súhlasí s tým, že obnovením, úpravou, rozšírením alebo pokračovaním v používaní služby po pôvodnej lehote bude služba podliehať vtedy aktuálnemu opisu služby dostupnému na lokalite [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

V prípade nesúladu medzi podmienkami dokumentov, ktoré tvoria túto zmluvu, budú mať rozhodujúcu platnosť dokumenty v tomto poradí: (i) tento opis služby, (ii) zmluva, (iii) objednávkový formulár. Rozhodujúce podmienky budú vykladané čo najdôkladnejšie, aby sa nesúlad vyriešil a súčasne aby sa zachovala platnosť čo najväčšieho počtu ustanovení, ktoré nie sú v nesúlade, vrátane ustanovení v rovnakom odseku, časti alebo podčasti.

Objednaním služieb, prevzatím poskytnutých služieb, využívaním služieb či súvisiaceho softvéru alebo kliknutím na tlačidlo či začiarknutím políčka, prípadne použitím podobného prvku na vyjadrenie súhlasu na webovej lokalite Dell.com alebo DellEMC.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločností Dell Technologies súhlasíte s tým, že sa budete riadiť týmto opisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento opis služby v mene firmy alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazvať takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, výraz „vy“ alebo „zákazník“ bude v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.

Oznámenie o zhromažďovaní a používaní údajov

Toto oznámenie (ďalej len „oznámenie“) objasňuje, ako spoločnosť [Dell Technologies a jej skupina spoločností](#) v svojom mene alebo v mene tretej strany či svojich priamych a nepriamych dcérskych spoločností (ďalej len „spoločnosť Dell“) zhromažďuje, používa a poskytuje vaše údaje, keď používate softvér spoločnosti Dell. Zhromažďujeme a používame určité typy údajov, ktoré sú opísané nižšie, na účely prispôsobovania vášho používania produktov spoločnosti Dell a zlepšovania našej podpory, produktov, riešení a služieb (ďalej len „riešenia spoločnosti Dell“).

Informácie, ktoré už zhromažďujeme. Môžeme automaticky zhromažďovať informácie o vašom správaní a používaní riešení spoločnosti Dell, prístupoch k týmto riešeniam alebo interakciách s týmito riešeniami. Tieto informácie nemusia nevyhnutne odhaliť vašu identitu priamo, ale môžu zahŕňať jedinečný identifikátor a ďalšie informácie o konkrétnom zariadení, ktoré používate, ako sú servisný tag, model hardvéru, verzia operačného systému, nastavenia hardvéru a zlyhania systému, nainštalované aplikácie, ich nastavenia a používanie a/alebo adresa (MAC) a ďalšie údaje, ktoré môžu jednoznačne identifikovať vaše zariadenie alebo systém.

Môžeme tiež zhromažďovať informácie o interakciách vášho systému alebo zariadenia s riešeniami spoločnosti Dell, ako sú štatistické informácie, indikátory a smerovanie sieťových pripojení alebo v prípade služby Managed Detection and Response spoločnosti Dell informácie týkajúce sa udalostí zabezpečenia. V niektorých prípadoch môžu zhromaždené informácie priamo alebo nepriamo identifikovať koncového používateľa a prepojiť jednotlivca s určitým správaním online v rozsahu požadovanom na účely uvedené v tomto oznámení.

S cieľom podporiť tieto činnosti súhlasíte s udelením obmedzenej a nevýlučnej licencie spoločnosti Dell na použitie vašich údajov na poskytovanie služby. Súhlasíte aj s tým, že spoločnosti Dell udelíte obmedzenú, nevýlučnú, trvalú, celosvetovú a neodvolateľnú licenciu na používanie a iné spracovanie údajov týkajúcich sa bezpečnostných udalostí počas a po trvaní služby s cieľom rozvíjať, vylepšiť a/alebo zlepšiť službu a riešenia spoločnosti Dell, ktoré ponúkame a poskytujeme našim zákazníkom. Spoločnosť Dell nie je povinná po ukončení služby vrátiť ani odstrániť údaje týkajúce sa bezpečnostných udalostí z akéhokoľvek dôvodu.

[Softvér spoločnosti Dell môže zlúčiť všetky alebo niektoré informácie uvedené vyššie do denníkov údajov, ktoré sa po vytvorení internetového pripojenia prenesú do spoločnosti Dell.]

Typy technológií používaných spoločnosťou Dell sa môžu časom meniť spolu s vývojom technológií. Ďalšie informácie o tom, ako používame súbory cookie a iné podobné technológie sledovania, nájdete v časti [Súbory cookie a podobné technológie](#) online [Vyhlásenia o používaní osobných údajov](#) spoločnosti Dell.

Prenosy údajov. Údaje opísané v tomto oznámení sa môžu prenášať na iné miesta mimo vašej krajiny, ako sú USA, EÚ, Japonsko vrátane hostiteľských lokalít tretích strán. Prijmeme všetky vhodné technické a organizačné opatrenia na ochranu údajov, ktoré prenášame.

Uchovávanie vašich údajov. Vaše osobné údaje budeme uchovávať podľa potreby v súvislosti s účelmi opísanými v tomto oznámení a v súlade so zásadami uchovávania údajov spoločnosti Dell a platnými právnymi predpismi. Údaje zhromaždené spoločnosťou Dell podľa opisu v tomto oznámení sa budú uchovávať v súlade so zásadami uchovávania údajov spoločnosti Dell a platnými právnymi predpismi.

Osobné údaje a súkromie. Zhromažďovanie, používanie a spracúvanie osobných údajov, ktoré poskytnete, spoločnosťou Dell je opísané vo Vyhlásení o používaní osobných údajov spoločnosti Dell. Ak nás chcete kontaktovať z akéhokoľvek dôvodu súvisiaceho s našimi postupmi v oblasti ochrany osobných údajov, pošlite nám e-mail na adresu privacy@dell.com alebo si pozrite naše úplné Vyhlásenie o používaní osobných údajov online na adrese <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Dodatočné zmluvné podmienky

1. Trvanie služby. Tento opis služby vstupuje do platnosti dňom uvedeným na objednávke a jeho platnosť trvá po celé obdobie (ďalej len „**obdobie**“) uvedené na objednávke. Podľa situácie, počet systémov, licencií, inštalácií, nasadení, spravovaných koncových bodov alebo koncových používateľov, pre ktoré zákazník kúpil ľubovoľnú službu alebo viacero služieb, ako aj frekvencia poskytovania služieb, cena a trvanie jednotlivých služieb sú uvedené v objednávke zákazníka. Ak to nie je medzi spoločnosťou Dell Technologies Services a zákazníkom písomne dohodnuté inak, nákup služieb sa uskutočňuje v zmysle tohto opisu služby výhradne pre interné potreby zákazníka, a nie na ďalší predaj ani na účely servisnej organizácie.

2. Ďalšie dôležité informácie

- A. Preplánovanie.** Po naplánovaní harmonogramu tejto služby sa prípadné zmeny v pláne musia uskutočniť najneskôr 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dátumom. Ak zákazník zmení plán poskytnutia služby 7 alebo menej dní pred naplánovaným dátumom poskytnutia služby, na takúto zmenu sa bude vzťahovať poplatok za zmenu naplánovania v maximálnej výške 25 % ceny služby. Akékoľvek zmeny v pláne služby budú potvrdené zákazníkom minimálne 8 dní pred vykonaním danej služby.
- B. Platba za hardvér zakúpený so službami.** Ak nie je písomne dohodnuté inak, platba za hardvér nemôže byť v žiadnom prípade podmienená vykonaním alebo doručením služieb, ktoré boli zakúpené s týmto hardvérom.
- C. Obmedzenia rozsahu služby na základe oprávnených komerčných záujmov.** Spoločnosť Dell Technologies Services môže odmietnuť poskytovanie služby, ak primeraným spôsobom usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell Technologies Services alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell Technologies Services, prípadne ak požadovaná služba prekračuje rozsah služby. Spoločnosť Dell Technologies Services nezodpovedá za výpadky alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, ani za nedodržania povinností zákazníkom vyplývajúcich z tohto opisu služby.
- D. Voliteľné služby.** Na zakúpenie od spoločnosti Dell Technologies Services môžu byť k dispozícii voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení), ktoré sa líšia v závislosti od pracoviska zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell Technologies Services. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
- E. Postúpenie služieb a subdodávateľa.** Spoločnosť Dell Technologies Services môže postúpiť poskytovanie tejto služby alebo zveriť plnenie tohto opisu služby kvalifikovaným nezávislým poskytovateľom služieb, ktorí budú službu poskytovať v mene spoločnosti Dell Technologies Services.
- F. Zrušenie.** Spoločnosť Dell Technologies Services môže kedykoľvek zastaviť poskytovanie tejto služby počas jej trvania z ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:
- Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie.
 - Zákazník sa správa hrubo, vyhráža sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom.
 - Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.

Ak spoločnosť Dell Technologies Services zruší poskytovanie tejto služby, pošle zákazníkovi písomné oznámenie o zrušení na adresu uvedenú na faktúre zákazníka. Výpoveď bude obsahovať dôvod a dátum účinnosti zrušenia, ktorý bude minimálne desať (10) dní od dátumu, keď spoločnosť Dell Technologies Services odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell Technologies Services zruší danú službu na základe tohto odseku, zákazník nebude mať nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell Technologies Services.

G. Geografické obmedzenia a premiestnenie. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka. Preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o tieto podrobnosti.

© 2021 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na firmy, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy, alebo ako odkazy na ich produkty. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačенá verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell.