

Beskrivning av tjänstutbudet för Dell AIOps Application Observability

1. Inledning. Den här beskrivningen av tjänstutbudet regleras av schema för Cloud-prenumerationer som finns på <https://www.dell.com/en-us/lp/legal/cloud-subscriptions-schedule-cts> ("**CS Schedule**"). Den här beskrivningen av tjänstutbudet och CS Schedule reglerar tillsammans Dell tjänsten.

1.1 Definitioner. Definitionerna nedan gäller för den här beskrivningen av tjänstutbudet. Vissa termer med stor begynnelsebokstav definieras här i den specifika kontext de används. Andra ord med stor begynnelsebokstav som inte definieras i den här beskrivningen av tjänstutbudet definieras i CS Schedule.

"**Aktiveringsdatum**" avser det datum då Dell levererar licensnyckeln eller aktiverar en prenumeration för Dell tjänsten till kunden under den prenumerationsperiod som anges i den aktuella beställningen ("**prenumerationsperioden**").

"**Dell tjänsten**" avser det molnbaserade erbjudandet Dell AIOps Application Observability som integrerar vissa funktioner för programprestandaövervakning från International Business Machines Corporations (IBM) "Instana"™ SaaS-erbjudande (mjukvara som en tjänst) med Dell tjänsten, och när tillämpligt andra separat beställda och kompatibla Dell AIOps-tjänster, inklusive Dell AIOps Incident Management. Dell tjänsten korrelerar information om alla Dell-infrastrukturer som är anslutna till Dell APEX-tjänsten med programstackar som instrumenterats av kunden i Instana. Dell APEX-tjänsten är ett "tjänstutbud" för CS Schedule.

"**Offert**" avser Dells skriftliga offert eller onlineoffert för Dell APEX-tjänsten och motsvarande supporttjänster.

1.2 Identitets- och åtkomstkontroller. Åtkomst till Dell APEX-tjänsten beviljas kunden baserat på giltiga inloggningsuppgifter för Dells supportkonto. Kunder använder sina befintliga inloggningsuppgifter för supportkontot för att logga in. Alternativ för samlad identitetshantering och flerfaktorsautentisering erbjuds för att uppfylla höga säkerhetsstandarder. I Dell APEX-tjänsteportalen visas kundens aktuella prenumerationer på Dell-tjänster.

1.3 Funktioner i Dell APEX-tjänsten. Dell APEX-tjänsten innehåller följande funktioner (vissa funktioner är produktspecifika):

- **Connectrix SAN-switchar som inte stöds av Dell:** Med Dell APEX-tjänsten kan kunder övervaka SAN-nätverksswitchar som inte stöds av Dell (dvs. Cisco, Brocade eller Connectrix som inte omfattas av en beställning av supporttjänster hos Dell). För tydlighetens skull: Dells supporttjänster för Dell APEX-tjänsten omfattar inte problem med Connectrix SAN-switcharna.
- **VxRail-uppdatering av flera kluster:** Automatisering av livscykelhantering (LCM) för VxRail-uppdateringar för flera kluster (tidigare tillhandahållen via MyVxRail.com).
- **Datainsamling och proaktiv feedback:** Dell APEX-tjänsten samlar dagligen in telemetridata från de produkter som kunden har registrerat i Dell APEX-tjänsten. Data omfattar produkternas konfiguration och telemetridata. Dell APEX-tjänsten analyserar dessa data och kan proaktivt ge feedback baserat på telemetridata via digital och/eller direkt kommunikation för att bättre optimera kundens system för mer robust systemhälsa och cybersäkerhet.
- **Funktioner i Application Observability:** Dessa funktioner ger en fullständig stacktopologivvy över Instana-programstackar som inkluderar Dell-infrastruktur. Instana-programstackar som inte inkluderar Dell-infrastruktur identifieras och endast Instana-information tillhandahålls. Kunden kan använda enkel inloggning (SSO) för att växla mellan Application Observability och Instana i samband med specifika program i kundens miljö.
- **Övervakning och identifiering av cybersäkerhet i Dell AIOps:**
 - i. **Säkerhetsfelkonfigurationer:** Kunden kan visa säkerhetsrisknivåer, övervaka aktiva och åtgärdade problem med säkerhetsfelkonfiguration och konfigurera policyer för säkerhetsutvärdering för cybersäkerhetsaktiverade system.
 - ii. **Säkerhetsrekommendationer:** Sårbarhetshantering säkerställer att kundens system

skyddas mot kända sårbarheter som publiceras i Dells säkerhetsrekommendationer genom kontinuerlig och automatisk detektering.

- iii. **Incidenter med utpressningsvirus:** Avancerade algoritmer och maskininlärningsfunktioner övervakar kontinuerligt systemdatabeteende, vilket möjliggör analys och detektering av avvikelser och potentiella hot. Detta tillåter kunderna att undersöka händelser och bestämma vilka nödvändiga åtgärder som måste vidtas för att avbryta misstänkta aktiviteter.

Kunder får en säkerhetspanel baserad på de ovan nämnda funktionerna som ger realtidsriskbedömningar. Den här instrumentpanelen samlar information om säkerhetsfelkonfigurationer, sårbarheter och potentiella incidenter, vilket ger en översikt över deras systems säkerhetsställning.

1.4 Nya funktioner. Dell kan då och då lägga till nya funktioner i Dell APEX-tjänsten efter Dells eget gottfinnande. Nya funktioner som görs tillgängliga av Dell utan extra kostnad blir tillgängliga för vid tillfället aktuella kunder när de har aktiverats av Dell på plattformen för leverans av Dell APEX-tjänsten.

1.5 Prognoser för Dell APEX-tjänsten. Alla prognoser, rekommendationer eller förutsägelser som tillhandahålls av Dell APEX-tjänsten representerar antaganden och förväntningar baserat på den vid tillfället aktuella tillgängliga informationen. Dessa prediktiva påståenden bygger på branschkunskap och -trender, kundernas tidigare användning och miljö och andra faktorer, och innefattar risker, variabler och osäkerhetsfaktorer. De faktiska prestandaresultaten kan skilja sig från de som förutspås. Följaktligen lämnas eller antyds ingen garanti av Dell om riktigheten i någon prognos och/eller förutsägelse som finns eller härleds av eller från Dell APEX-tjänsten.

2. Teknisk dokumentation och utbildning. Dokumentationen finns på följande webbplats: <https://www.dell.com/en-us/dt/apex/aiops.htm?msocid=1a9afde666396eb12fe3e91d67036fff#tab0=0>. Teknisk dokumentation kan tillhandahållas efter Dells eget gottfinnande i den omfattning, form och mängd som rimligen är nödvändigt för att stödja kundens behöriga användning av Dell APEX-tjänsten (häri kallad "dokumentation"). Dokumentation relaterad till API (Application Programming Interface) finns i Dells utvecklarportal på den här platsen: <https://developer.dell.com/apis>.

3. Supporttjänster.

Dells supporttjänster för Dell APEX-tjänsten anges i offerten. Dell är den enda kontaktpunkten för alla supporttjänstförfrågningar gällande Dell APEX-tjänsten. Supporttjänster kanske inte är tillgängliga på kundens lokala språk (i så fall kommer de att vara tillgängliga på engelska). Eventuella försök att kontakta Dell på något annat sätt kan leda till förseningar.

4. Identitets- och förtroendeverifiering.

4.1 Registrering. Kunden måste registrera sig och skapa ett auktoriserat konto med inloggningsuppgifter som gör att kunden kan komma åt Dell APEX-tjänsten. Kunden samtycker till att inloggningsuppgifterna är konfidentiell information. Kunden samtycker till att behålla kundens registreringsinformation, inklusive kundkontaktens e-postadress som är aktuell, korrekt och fullständig och att meddela Dell om eventuella inloggningsuppgifter som inte längre behövs (på grund av personalövergångar eller andra förändringar).

4.2 Kundansvar. Kunden är ansvarig för all användning av Dell APEX-tjänsten som sker under kundens inloggningsuppgifter, inklusive all användning under kundens konto, även om denna användning inte följer kundens interna procedurer eller är ett resultat av kundens underlåtenhet att skydda inloggningsuppgifterna. Om kunden anser att kundens konto har komprometterats, inklusive obehörig åtkomst till eller användning eller avslöjande av någon av kundens kontoinformation, lösenord, användarnamn eller inloggningsuppgifter, måste kunden omedelbart meddela Dell på: security@dell.com. Kunden, inte Dell, är ansvarig för att skapa och tilldela sina användarroller och behörigheter, inklusive kundens användare som kan godkänna och göra beställningar. Kunden samtycker till att dess användare har behörighet att agera i de tilldelade rollerna och med de tilldelade behörigheterna.

5. **Affärsverksamhet.**

5.1 Prissättning. Priset för Dell APEX-tjänsten för varje beställning anges i offerten, som utfärdas separat till kunden och baseras på de kompatibla produkter som övervakas av Dell APEX-tjänsten (dvs. VxRail, PowerEdge osv.) och användning av specifika mätvärden, inklusive avancerade funktioner som valts av kunden, under hela prenumurationsperioden. Prissättningen kan komma att ändras med tiden. Köp av nya prenumerationer eller förnyelse av befintliga prenumerationer baseras på Dells vid tillfället aktuella priser. För mer information om priser bör kunden kontakta sin Dell-säljare.

5.2 Fakturerings. Kunden faktureras av Dell för varje Dell APEX-tjänstprenumeration och vid respektive förnyelse.

5.3 Prenumerationsperiod. Dell APEX-tjänsten erbjuds för en avtalad prenumurationsperiod på ett (1) år. Kundens första prenumurationsperiod och avgifter för prenumurationsperioden börjar på aktiveringsdatumet. Dell APEX-tjänstprenumerationer är inte överförbara.

5.4 Meddelande och förnyelse. Kunden får ett meddelande när deras Dell APEX-tjänstprenumerationer är på väg att löpa ut och under en kort tid efter att de har löpt ut. Kunden är ansvarig för att kontakta sin Dell-kontorepresentant för att köpa/förnya en prenumeration för fortsatt åtkomst till Dell APEX-tjänsten eller dess funktioner. När prenumurationsperioden löper ut kommer kunder som väljer att inte förnya att förlora åtkomst till Dell APEX-tjänsten eller de funktioner som tillhandahålls via den prenumerationen.

5.5 Avstängning och återaktivering. Under tiden som Dell APEX-tjänsten avbryts enligt CS Schedule har kunden, däribland användare med inloggningsuppgifter, inte behörighet att komma åt och använda Dell APEX-tjänsten. Återaktivering av kundens åtkomst till Dell APEX-tjänsten initieras omedelbart efter att de problem som ledde till avstängningen har lösts i enlighet med CS Schedule:s krav och åtkomst till Dell APEX-tjänsten återställs. Underlåtenhet att lösa problemen som ledde till avstängningen som kan hänföras till kunden leder till uppsägning av kundens beställning av, åtkomst till och användning av Dell APEX-tjänsten och enligt vad som anges i CS Schedule.

5.6 Avbrott för Dell APEX-tjänsten. Om Dell avbryter kundens beställning av Dell APEX-tjänsten enligt vad som anges i CS Schedule: (i) förlorar kunden permanent åtkomsten till Dell APEX-tjänsten, (ii) kan kunden inte längre ta emot Dell APEX-tjänsten och (iii) alla återstående avgifter, om sådana finns, ska betalas omedelbart, och kunden är heller inte berättigad till några återbetalningar av förbetalda avgifter.

5.7 Annullering. Förutom i den utsträckning som krävs enligt tillämplig lag eller som tillåts i CS Schedule får kunden inte säga upp Dell APEX-tjänstbeställningar före utgången av prenumurationsperioden. Oaktat ovanstående, om en beställning av Dell APEX-tjänsten sägs upp före slutet av prenumurationsperioden av skäl som inte är tillåtna i CS Schedule eller tillämplig lag, och kunden betalar på återkommande basis under prenumurationsperioden, kan en straffavgift motsvarande det totala beloppet för betalningar som återstår fram till slutet av prenumurationsperioden faktureras och kunden samtycker till att betala sådant belopp till Dell. Kunden kan när som helst sluta använda Dell APEX-tjänsten. Ingen återbetalning sker för några avtalade avgifter som kunden betalade när kunden köpte Dell APEX-tjänstprenumerationen, oavsett om kunden faktiskt använder Dell APEX-tjänsten under hela prenumurationsperioden eller inte.