

Tjänstebeskrivning

Attack Simulation Management Service

Inledning

Dell Technologies Services är glada att erbjuda tjänsten Attack Simulation Management Service ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstebeskrivning ("tjänstebeskrivning"). Er offert, ert beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (så som tillämpligt, "beställningsformuläret") innehåller namnet på den tjänst eller tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som ni köpt. Kontakta den tekniska supporten eller en säljare om du vill ha mer hjälp eller beställa en kopia av tjänsteavtalen.

Obs! För kunder i Tyskland, Österrike och Schweiz krävs ytterligare samtycken och godkännanden mellan Dell Technologies Services och kunden innan tjänsterna kan levereras, i enlighet med relevanta lokala lagar och förordningar.

Tjänstens omfattning

Den här tjänsten ger kunden till Attack Simulation Management Service. Tjänsten tillhandahålls på distans. Nyckelkomponenter i tjänsten beskrivs i tabell 1 nedan:

Tabell 1

Köpt tjänst	Tjänstens nyckelkomponenter
Attack Simulation Management Service – årligen	• Registrering • Säkerhetsbedömningar – fem vektorer/modul(er) – webbgateway, e-postgateway, slutpunktssäkerhet, dataexfiltrering och omedelbara hot • Rapportering • Årlig service med kvartalsgranskningar
Attack Simulation Management Service – företagshälsokontroll – med en agent*	• Registrering • Säkerhetsbedömningar – fem vektorer/modul(er) – webbgateway, e-postgateway, slutpunktssäkerhet, dataexfiltrering och omedelbara hot • Rapportering • Engångstjänst med engångsgranskning (30 dagars varaktighet)

Köpt tjänst	Tjänstens nyckelkomponenter
	Begränsad till högst en (1) Attack Simulation Management Service – företagshälsokontroll – med en agent*var 90:e dag per kund** <i>* Varje unik kombination av operativsystem (OS) och säkerhetspolicy kräver en agent.</i> <i>** För kontinuerlig täckning eller större miljöer som kräver flera agenter rekommenderas tjänsten Attack Simulation Management Service – årligen.</i>
Attack Simulation Management Service – hälsokontroll – utan agent	- Registrering - Två vektorer/modul(er) – nätfiskeövning, webbprogramsbrandvägg - Engångstjänst med engångsgranskning (30 dagars varaktighet)

Servicetider

Teamet för Attack Simulation Management tillhandahåller tjänsten under normala kontorstider för Dell Technologies Services.

I tabell 2 nedan visas tjänstens nyckelkomponenter.

Tabell 2

Nyckelkomponent	Element
Igångsättning	- Kickoff-möte - Kunden har slutfört checklistan med förhandsåtgärder - Granska kundens IT-miljö - Aktivering av programmet Attack Simulation - Agenthjälp vid lansering
Validering av säkerhetskontroll	- Kör simuleringar (med hjälp definitioner i programmet) - Dell Technologies Services-initierade ad hoc-simuleringar
Rapportering	- Rapportering en gång i månaden – om alternativet hälsokontroll har valts - Rapportering och granskning en gång i kvartalet – om årsalternativet väljs

Detaljerad beskrivning

Igångsättning:

Kickoff-möte

En projektledare från Dell Technologies Services ringer och bokar ett möte för att gå igenom förväntningarna och kraven på tjänsten med kunden för att kunna planera tjänsten. Målet med kickoff-mötet för tjänstinstitutering är att:

- Granska och diskutera kundprofilsvar för att förstå kundens IT-miljö, säkerhetskontroller och eventuell annan relevant kontext.
- Ge vägledning om aktuella funktioner för säkerhetsvalidering i programmet Attack Simulation Management och hur de kan tillämpas för kunden.
- Tillhandahålla vägledning om integreringar av Attack Simulation Management med programvara från tredje part.

Om kunden har ytterligare krav utanför ramen för tjänstbeskrivningen kommer hjälp med dessa krav att föreslås som en tillvalstjänst mot en tilläggsavgift.

Aktivering av programmet Attack Simulation

- Etablera kundens instans av programmet för att initiera tjänsten.
- Dell Technologies Services vägleder kunden genom att skapa initiala administratörskonton för programmet Attack Simulation Management och visa kunden hur man skapar ytterligare användare till den första programregistreringen för åtkomst till programmet Attack Simulation Management.
- Dell Technologies Services ger kunden vägledning om agentinstallation, förpackning, driftsättning och konfiguration.
- Dell Technologies Services kommer att ge kunden vägledning om korrekt installation, agentplacering och konfiguration som uppfyller deras behov.

Agentimplementeringshjälp

Dell Technologies Services informerar kunden genom agentdriftsättning och felsökning för installation av agenter. Hjälp med att skaffa ett distributionspaket och åtgärda problem med distributionsfel i programkonsolen eller loggarna för programmet Attack Simulation Management tillhandahålls också.

Säkerhetskontroll för validering av Attack Simulation Management Service – årligen

Dell Technologies Services kör olika simuleringar under hela tjänstens period (minimum 12 månader) för att validera kundens säkerhetskontroller.

Kör simuleringar

Dell Technologies Services validerar kundmiljön och tillhandahåller rapportering kvartalsvis. Resultat av attacksimuleringar granskas och prioriteras för reparation. Dell Technologies Services kontaktar kunden via e-post eller integreringar som stöds för att informera kunden om tillgängligheten av en ny rapport för granskning och lämpliga åtgärder.

Kundens IT-miljö valideras med hjälp av de olika simuleringar som ingår i attacksimuleringen. Attack Simulation-programmet validerar säkerhetskontroller på en mängd olika infrastrukturkomponenter med relevanta attackvektorer efter vad som anses nödvändigt, baserat på kundens IT-miljö.

Dell Technologies Services-initierade ad hoc-simuleringar

Det kommer att finnas fall då ett nyligen upptäckt säkerhetsproblem kan utföra en validering av den normala attacksimuleringen. Dessa simuleringar körs baserat på Dell Technologies Services bedömning av kundmiljön och kommer att initieras av Dell Technologies Services. Tidigare godkännande från kunden kommer att begäras innan sådana ad hoc-simuleringar påbörjas.

Kvartalsrapportering och granskning

Dell Technologies Services ger kunden insyn i säkerhetskontrollerna varje kvartal. Dell Technologies Services och kunden går igenom trender från olika attacksimuleringar och viktig aktivitet som observerats i kundens IT-miljö under kvartalet och diskuterar rekommendationer om att förbättra kundens säkerhetsställning.

Säkerhetskontroll för validering av Attack Simulation Management Service – hälsocheck med agent

Dell Technologies Services kör olika simuleringar för de olika attackvektorer under hela tjänstens period (1 månad) för att validera kundens säkerhetskontroller.

Kör simuleringar

Dell Technologies Services validerar kundmiljön och tillhandahåller rapportering för den specifika attackvektorn. Resultat av attacksimuleringar granskas och prioriteras för reparation. Dell Technologies Services kontakter kunden via e-post eller integreringar som stöds för att informera kunden om tillgängligheten av en ny rapport för granskning och lämpliga åtgärder.

Kundens IT-miljö valideras med hjälp av de olika simuleringar som ingår i attacksimuleringen. Attack Simulation-programmet validerar säkerhetskontroller på en mängd olika infrastrukturkomponenter med relevanta attackvektorer efter vad som anses nödvändigt, baserat på kundens IT-miljö

Engångsrapportering och granskning

Kunden har rätt till en 30-dagars utvärdering av sin säkerhetskontrollställning, som utförs av Dell Technologies Services. När bedömningen är klar granskar Dell Technologies Services resultaten med kunden, inklusive insikter från olika attacksimuleringar och viktig aktivitet som observerats i kundens IT-miljö, och diskuterar rekommendationerna om att förbättra kundens säkerhetsställning.

Fakturerings för prenumeration

Tjänsten tillhandahåller månatlig fakturerings av prenumerationen, som visas på det ursprungliga orderformuläret med meddelandet "Prenumeration" om kunden har valt det. I annat fall gäller standardvillkor och standardfakturerings. Följande villkor gäller för fakturerings av prenumeration:

- Det ursprungliga beställningsformuläret anger avtalsperioden och antalet kontrakterade slutpunkter.
- Kunden faktureras i efterskott och månadsvis, för det totala antalet slutpunkter som hanteras vid slutet av kalendermånaden.
- En rapport över kundslutpunkter som använder tjänsten kommer att göras tillgänglig för kunden.
- Kunden får en enda faktura för alla platser (inom samma region).

Tidig uppsägning (endast för Latinamerika och Karibien)

I jurisdiktioner där tidig uppsägning av tjänsterna är tillåten enligt lokal lagstiftning ger förtida uppsägning av tjänsten inte kunden rätt till återbetalning för belopp som redan betalats för tjänsten, oavsett om den betalas i månatliga avbetalningar eller i sin helhet vid inköpstillfället. Dessutom är kunden ansvarig för alla återstående månatliga betalningar som är utestående under den ursprungligen överenskomna tjänsteperioden. Kundens betalningsskyldigheter som beskrivs i detta avsnitt ska göras med hänsyn till de investeringar som Dell Technologies Services gör för att tillhandahålla tjänsten.

Begränsningar för datakvarhållning och dataanvändning

Data som samlas in av Attack Simulation-programmet och testningen kommer att behållas under den period då tjänsten raderas. Alla kunddata kommer att tas bort permanent direkt efter att tjänsten har upphört.

Antaganden

Under arbetet med att dokumentera tjänsterna i denna tjänstbeskrivning har Dell Technologies Services gjort följande antaganden:

- All information som tillhandahålls av kunden inklusive information om tekniska krav för platsen är väsentligt korrekt.
- Dell Technologies Services implementerar endast ändringar i tjänstespecifika säkerhetskfigurationer som tillåts av Dells ändringshanteringsprocess.
- Dell ansvarar inte för policyändringar som kunden genomför utan att följa Dells ändringshanteringsprocess.
- Tjänsterna som beskrivs i denna tjänstebeskrivning kommer alla utföras via fjärråtkomst.
- Kundens miljö kan omfatta utrustning som inte omfattas av garantin. Kunden är införstådd med riskerna med att serva den berörda utrustningen. Det sker ingen eskalering, reparation av hårdvara eller felsökning av något slag för utrustning som inte har en giltig garanti.
- Kunden får endast skicka ad hoc-tjänstebegäranden (begäran som inte är relaterad till en pågående incident) via formella kommunikationskanaler.
- Som en del av denna tjänst behåller Dell Technologies Services administrativ kontroll över Attack Simulation-plattformen. Kunder har rätt att begära administratörsåtkomst men accepterar allt ansvar om en säkerhetsincident eller ett systemavbrott skulle inträffa till följd av att kunden har erhållit sådan administratörsåtkomst. Dell Technologies Services förbehåller sig rätten att efter behov minska antalet timmar avsatta för servicerelaterad säkerhetskfiguration, för att underlätta återställningen av en sådan incident eller ett sådant systemavbrott.

Undantag

Även om tjänsten är avsedd att hjälpa kunden att identifiera och minska risker är det omöjligt att helt undanröja risker och Dell Technologies Services garanterar inte att intrång eller någon annan obehörig aktivitet inte uppstår i kundens IT-miljö.

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av denna tjänstbeskrivning:

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.
- Utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden ingår inte.
- Felsökning eller korrigering av befintliga system- och serverproblem, såvida inget annat beskrivs i denna tjänstbeskrivning.
- Testning av integrering mellan ett erbjudande från Dell Technologies och andra produkter från tredje part som till exempel, men inte begränsat till, krypterings- eller säkerhetsprodukter från tredje part.
- Åtgärder eller rättning av några av de prestandaproblem som identifieras under analysen av kundmiljön, såvida inget annat anges i denna tjänstbeskrivning.
- Dell Technologies Services ansvar (inklusive ekonomiskt ansvar) för kundens och/eller tredje parts personal, maskinvara, programvara, utrustning eller andra tillgångar som för närvarande används i kundens driftmiljö, såvida inget annat anges i denna tjänstbeskrivning.
- Åtgärda problem med de säkerhetskontroller som har upptäckts i kundens IT-miljö.
- Lösning av kompatibilitetsproblem eller andra problem som inte kan lösas av tillverkaren eller för konfiguration av maskinvara, programvara, utrustning eller tillgångar som avviker från de inställningar som stöds av tillverkaren.
- Köp av programvara som en tjänstelicens.
- Migrering av kunddata till en ny datalagringsplats.
- Kunden får inte minska antalet hanterade slutpunkter till en mängd som understiger det totala antal slutpunkter som anges på kundordern.

Kundens ansvar specifikt för erbjudandet

Kunden samtycker till att samarbeta med Dell Technologies Services i sin leverans av tjänsterna och samtycker till att göra följande:

- Införskaffa ytterligare agenter (till ytterligare kostnad) om kundens IT-miljö fastställs vara konfigurerad (domäner, nätverkssegment, antal operativsystemstyper) på ett annat sätt än vad som ursprungligen omfattades under implementeringen.
- Ge Dell Technologies Services tekniker åtkomst till alla miljöer som krävs under tiden leveransen av tjänsten varar.
- Tillhandahålla Dell Technologies Services allt stöd som krävs för att driftsätta agenter och validera kontroller genom olika simuleringar.
- Vara närvarande eller utse en representant som närvarar och finns tillgänglig för alla planerings- och granskningsmöten.
- Delta i tjänsten på lämpligt vis. Kunden är införstådd med att utan verkligt deltagande och samarbete av kunden kan Dell Technologies Services inte tillgodose kundens behov eller utföra tjänsten.
- Samtyck till att samarbeta med och följa instruktionerna som ges av Dell Technologies Services-analytiker.
- Granska och acceptera kontrollistor före åtagande och testplaner utan orimlig fördröjning, vilket fastställs av Dell Technologies Services.
- Se till att kundens IT-miljö har en slutpunktssensor som stöds och som är installerad på en värd som är licensierad för tjänsten.
- Installera sensorer som stöds på den nödvändiga volymen för att nå stabil status. Detta är nödvändigt för att ge Dell Technologies Services säkerhetsanalytiker tillräcklig insyn i kundens IT-miljö för en säkerhetskontroll via Attack Simulation-programmet.
- Skaffa all support för tredjepartsagenter från tredjepartstillverkaren eller från andra behöriga källor. Dell Technologies Services tillhandahåller inte support för slutpunktsagenter från tredje part.
- Se till att det finns tillräcklig nätverksbandbredd och åtkomst för att utföra tjänsten.

- Ge lämplig åtkomst till Dell Technologies Services för integrationer enligt vad som krävs av Attack Simulation-programmet.
- Följa rekommenderad bästa praxis för hantering av inloggningsuppgifter och behörigheter för integreringar med Attack Simulation-programmet.
- Ge information och hjälp (t.ex. filer, loggar, IT-miljökontext) snabbt för eventuella ytterligare analyser av Attack Simulation-programmet.
- Identifiera och autentisera alla användare som kunden ger tillåtelse att använda tjänsten.
- Kontrollera att listan över kundens auktoriserade kontakter förblir aktuell, inklusive behörigheter och tillhörande information.
- Kontrollera mot obehörig åtkomst av användare, och upprätthålla konfidentialiteten för användarnamn, lösenord och kontouppgifter.
- Övervaka och ta ansvar för behöriga användares aktiviteter och meddela Dell Technologies Services omedelbart om obehörig användning av tjänsten.
- Använda tvåfaktorausautentisering, där sådan finns, för att komma åt tjänsten.
- Acceptera alla uppdateringar och uppgraderingar till sensorer som krävs för att utföra rätt funktion och säkerhet för tjänsten.
- Erhålla alla nödvändiga tillstånd från externa parter på Uppdrag av Dell Technologies Services för syftet att utföra tjänsten.
- Tillhandahålla väsentligt korrekta tekniska krav och arkitekturinformation på platsen.
- Utföra åtgärder i tid som svar på resultat från attacksimuleringar.

Ordlista

Begrepp	Beskrivning
Validering av säkerhetskontroll	Dell Technologies Services-initierad skanning av kundens IT-miljö efter säkerhetskontroller som kan utnyttjas av en angripare, utförd med hjälp av en agent genom att köra en serie simuleringar.
Agent	Ett program som är installerat på en slutpunkt och som används för att samla in och skicka information om slutpunktens aktiviteter och operativsystem till attacksimuleringsprogrammet.
Integrering	API-anrop (Application Programming Interface) eller annan programvara för att utföra de överenskomna tjänsterna för den anslutna tekniken.
Attack Simulation-programmet	Säkerhetsverktyget som kör attacksimuleringarna
Stabil status eller serviceförbekräftelse	Krav som kunden måste uppfylla för att kunna övergå till stabil status och vara serviceredo: • Cymulate Agent- eller Cymulate Service-baserade agentförutsättningar uppfylls. • Modulspecifika förutsättningar uppfylls. • Inloggningsuppgifter för administratörsbehörigheter valideras • E-postmeddelanden som når kundens inkorg valideras
Modul eller vektor	En specifik funktion inom attacksimuleringsplattformen som hanterar de olika attackvektorer

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden garanterar att kunden har skaffat både kunden och Dell Technologies Services rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, mjukvara, hårdvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla hårdvaru- och mjukvarukomponenter som ingår i syfte att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har detta tillstånd ansvarar kunden för att erhålla detta och betala för det innan kunden begär att Dell Technologies Services utför dessa tjänster.

Icke-värvning. I den utsträckning lagen så tillåter kommer kunden inte, utan Dell Technologies Services föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell Technologies Services-anställd som kunden har kommit i kontakt med i anslutning till Dell Technologies Services utförande av denna tjänst; dock under förutsättning att allmänna annonser och andra liknande breda former av rekrytering inte utgör någon direkt eller indirekt värvning härunder och kunden har rätt att rekrytera en anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med kunden.

Kundsamarbete. Kunden förstår att utan instruktioner och relevant samarbete kan inte Dell Technologies Services utföra tjänsten alls, eller om den utförs kan den förändras eller försenas avseende innehåll. Kunden ska således utan dröjsmål ge Dell Technologies Services all adekvat hjälp som krävs för att Dell Technologies Services ska kunna utföra tjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell Technologies Services inte hållas ansvarig för att tjänsten inte, helt eller delvis, utförs och kunden har inte rätt till ersättning.

Ansvar på platsen. Där tjänsten kräver åtgärd på plats ska kunden (utan kostnad för Dell Technologies Services) tillhandahålla gratis, säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggning och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (utan kostnad för Dell Technologies Services) om systemet inte redan inkluderar dessa.

Säkerhetskopiering av data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska utföra regelbunden säkerhetskopiering av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Dell Technologies Services ansvarar inte för att återställa eller ominstallera program eller data.

Såvida inget annat krävs av gällande lokala lagar TAR DELL TECHNOLOGIES SERVICES INGET ANSVAR FÖR:

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER
- OM ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART OCH/ELLER
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL TECHNOLOGIES SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSTJÄNSTELEVERANTÖR.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell Technologies Services får tillgång till maskinvara eller programvara som inte har tillverkats eller sålts av Dell Technologies Services. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell Technologies Services eller någon annan än den

ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dell Technologies Services möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller i de fall den gör det, ska kunden acceptera effekten av detta. Dell Technologies Services ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Exkluderade data. "Exkluderade data" innebär:(i) data som klassificeras, används på USA:s lista över krigsmateriel (inklusive mjukvara och tekniska data) eller både och; (ii) artiklar, tjänster och relaterade tekniska data som anges som försvarsartiklar och försvarstjänster, och (iii) data relaterade till ITAR (International Traffic in Arms Regulations) och (iv) annan personligt identifierbar information som omfattas av ökade säkerhetskrav på grund av Kundens interna policyer eller metoder eller enligt lag. Kunden bekräftar att tjänsten inte är utformad för att bearbeta, lagra eller användas i samband med exkluderade data. Kunden är ensam ansvarig för att granska data som kommer att tillhandahållas till eller användas av Dell Technologies Services för att säkerställa att de inte innehåller exkluderade data.

Arbetstider. Med förbehåll för lokal arbetstidslagstiftning, om ej annat anges nedan, utförs den här tjänsten måndag till fredag under normala kontorstider för Dell Technologies Services, vilka är 08:00 till 18:00, kundens lokala tid:

Land	Normala kontorstider för Dell Technologies Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Jungfruöarna, resten av engelskspråkiga Karibien	Måndag till fredag kl. 07:00 till 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, Dominikanska republiken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Dominikanska republiken, Surinam, Sverige, Turks- och Caicosöarna	Måndag till fredag kl. 08:00 till 17:00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Japan, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:00
Argentina, Brasilien, Ecuador, Frankrike, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Måndag till fredag kl. 09:00 till 18:00
Bolivia, Chile	Måndag till fredag kl. 09:00 till 19:00
Mellanöstern	Söndag till torsdag kl. 08:00 till 18:00
Hongkong	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:30

Ingen service utförs utanför ordinarie kontorstid eller under lokala helgdagar, såvida inget annat skriftligen har avtalats i förväg.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller mellan er, kunden ("ni" eller "kund") och den juridiska person som anges på beställningsformuläret för köpet av denna tjänst ("Dells juridiska person"). Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudserviceavtalet mellan kunden och Dells juridiska person som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst. Om ett sådant avtal saknas gäller – beroende på kundens plats – att denna tjänst är underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell ("avtalet" i förekommande fall). I tabellen nedan visas den URL där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Kundens plats	Villkor som gäller ert köp av tjänsterna	
	Kunder som köper tjänster direkt	Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokala försäljningsvillkor online som finns på landsspecifik webbplats på Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan komma att få av säljaren är inget avtal mellan er och Dells juridiska person. De fungerar bara som beskrivning av innehållet i tjänsten som ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten samt tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i det här sammanhanget tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik webbplats på Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i det här sammanhanget tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.

Asien, Stilla-havsområdet, 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	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i det här sammanhanget tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal landsspecifik webbplats på Dell.com eller Dell.com/service-descriptions/global.* Kunder i Frankrike, Tyskland, Österrike, Schweiz och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan: Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Österrike: Dell.at/geschaeftsbedingungen Schweiz: Dell.ch/geschaeftsbedingungen Storbritannien: Dell.co.uk/terms	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i det här sammanhanget tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.

* kunden kan besöka sin lokala [Dell.com](https://www.dell.com)-webbplats genom att gå till [Dell.com](https://www.dell.com) från en dator som är ansluten till internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dells webbplats för val av land eller region på [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).

Kunden godkänner också att genom att förnya, ändra, utöka eller fortsätta använda denna tjänst längre än den första perioden ska tjänsten lyda under den då gällande tjänstbeskrivningen som finns på [Dell.com/service-descriptions/global](https://www.dell.com/service-descriptions/global).

Sekretess: Dell Technologies Services behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning i enlighet med den tillämpliga jurisdiktionens sekretesspolicy från Dell Technologies, som alla finns tillgängliga på [http://www.dell.com/localprivacy](https://www.dell.com/localprivacy) och som var och en härmed innefattas som referens.

Om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som innefattar detta avtal, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstbeskrivning; (ii) avtalet (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer att tolkas så strikt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som man behåller så mycket av de icke-motstridiga termerna som möjligt, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller DellEMC.com i samband med ditt köp, eller när du använder Dell Technologies-programvara eller internet, samtycker du till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas här. Om du förbinder dig att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning, och i sådana fall avser "du"/"dig" eller "kunden" denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.

Meddelanden om datainsamling och användning

Detta meddelande ("meddelande") beskriver hur [Dell Technologies och dess grupp av företag](#), för egen räkning eller för tredje part eller för de direkta och indirekta dotterbolagen ("Dell"), samlar in, använder och delar data när ni använder Dell-programvara. Vi samlar in och använder vissa typer av data, som beskrivs nedan, för att anpassa er upplevelse av Dell-produkter, förbättra vår support och förbättra våra produkter, lösningar och tjänster ("Dell-lösningar").

Information som vi redan samlar in. Vi kan automatiskt samla in information om beteende och användning om hur ni använder, får tillgång till eller kommunicerar med Dell-lösningar. Denna information kanske inte nödvändigtvis avslöjar er identitet direkt, men kan innehålla unika identifierare och annan information om den specifika enhet som ni använder, till exempel en service tag, hårdvarumodellen, operativsystemets version, hårdvaruinställningar och systemkrascher, installerade program, deras inställningar och användning och/eller MAC-adress och andra data som kan identifiera er enhet eller ert system unikt.

Vi kan även samla in information om hur systemet eller enheten har interagerat med Dell-lösningar, till exempel statistisk information, nätverksanslutningsindikatorer och -routning, eller vad gäller Dell Managed Penetration and Attack Simulation Testing Service, information som är relaterad till säkerhetshändelser. I vissa fall kan den insamlade informationen direkt eller indirekt identifiera en slutanvändare och koppla en individ till vissa online-beteenden i den utsträckning som krävs för det ändamål som anges i detta meddelande.

[Dell Software kan konsolidera hela eller delar av den ovan nämnda informationen i dataloggar som skickas till Dell när en internetanslutning upprättas.]

De typer av teknik som används av Dell kan förändras efter hand som tekniken utvecklas. Mer information om hur ni använder cookies och annan liknande spårningsteknik finns under [Cookies och liknande teknik](#) i Dells [Sekretesspolicy](#) online.

Dataöverföringar. Data som beskrivs i detta avtal kan överföras utanför ditt land till andra platser i USA, EU, Japan, inklusive värdplatser från tredje part. Vi kommer att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de data som vi överför.

Kvarhållning av data. Vi kommer att behålla dina personliga data efter behov i samband med de syften som beskrivs i detta avtal och i enlighet med Dells regler för kvarhållning och tillämplig lagstiftning. De data som samlas in av Dell som beskrivs i detta avtal kommer att behållas i enlighet med Dells regler för kvarhållning och tillämplig lag.

Personlig information och sekretess. Dells insamling, användning och bearbetning av personlig information som ni tillhandahåller beskrivs i Dells sekretesspolicy. Om ni vill kontakta oss av någon anledning vad gäller vår sekretesspolicy ska ni skicka e-post till oss på privacy@dell.com eller läsa vår fullständiga sekretesspolicy online på <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Tilläggsvillkor

1. **Tjänstevillkor.** Denna tjänstbeskrivning börjar det datum som anges på beställningsformuläret och fortsätter under den period ("period") som anges på beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariff eller pris och gällande period för varje tjänst – för det antal system, licenser, installationer, driftsättningar, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster – enligt kundens beställningsformulär. Såvida inte Dell Technologies Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstbeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

2. Viktig ytterligare information

- A. **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar bokningen sju dagar eller mindre före planerat datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av planering för tjänsten bekräftas av kunden minst åtta dagar innan den börjar utföras.
- B. **Betalning av maskinvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommit skriftligt ska betalningen för maskinvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan maskinvara.
- C. **Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning.** Dell Technologies Services kan vägra tillhandahålla tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell Technologies Services ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.
- D. **Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell Technologies Services och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell Technologies Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbeskrivning.
- E. **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell Technologies Services kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstebeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell Technologies Services.
- F. **Uppsägning.** Dell Technologies Services kan när som helst under perioden säga upp denna tjänst om något av följande skäl föreligger:
- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren.
 - Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats eller
 - Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.

Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell Technologies Services skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lag kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten i enlighet med den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.

G. [Geografiska begränsningar och omlokalisering](#). Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support, servicefunktioner och svarstider på plats varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information.

Bestämmelser och villkor för särskilda tjänster: Tyskland, Österrike, Schweiz

1. Omfattning

Dessa särskilda tjänstevillkor för Tyskland, Österrike, Schweiz (härefter "bilagan") gäller för alla tjänster som ska utföras i enlighet med ovannämnda tjänstebeskrivning som tillhandahålls i eller nås från

- (i) Tyskland och syftar till att undvika eventuellt straffrättsligt ansvar i Tyskland (tysk cybersäkerhetslag, i synnerhet par. 202a et seq, 203, 206, 303a, 303b i tysk brottslagstiftning [StGB]);
- (ii) Österrike och syftar till att undvika eventuellt straffrättsligt ansvar i Österrike (österrikisk cybersäkerhetslag, i synnerhet par. 118a, 126a, 126b och 126c i österrikisk brottslagstiftning [StGB]);
- (iii) Schweiz och syftar till att undvika eventuellt straffrättsligt ansvar i Schweiz (schweizisk cybersäkerhetslag, i synnerhet artiklarna 143, 143a, 144a, 147, 150, 179 et seq i schweizisk brottslagstiftning [StGB]).

2. Definition

De termer som används i denna bilaga har samma innebörd som de villkor som anges i tjänstebeskrivningen och det underliggande avtalet om inget annat uttryckligen anges.

3. Införlivande i tjänstebeskrivningen; Prioritet

Tjänstebeskrivningen ska ändras för att införliva bestämmelserna i denna bilaga för att undvika eventuellt straffrättsligt ansvar i Tyskland, Österrike eller Schweiz, i förekommande fall. I händelse av någon konflikt mellan villkoren i denna bilaga och de andra villkoren i tjänstebeskrivningen har villkoren i denna bilaga prioritet. Alla andra bestämmelser i tjänstebeskrivningen och underliggande avtalet påverkas fortfarande inte av denna bilaga.

4. Utförande av tjänster

4.1 Om Dells juridiska person använder Dell Technologies dotterbolag eller tredjepartsleverantörer över hela världen för att tillhandahålla tjänsterna enligt tjänstebeskrivningen och underliggande avtal är dessa dotterbolag och tredjepartstjänstleverantörer kvalificerade att utföra tjänsterna och kommer att agera som underleverantörer för att utföra Dells juridiska enhets skyldigheter enligt tjänstebeskrivningen och avtalet förutsatt att Dells juridiska person förblir ansvarig för utförandet av denna.

4.2 Tjänsterna som ska utföras enligt tjänstebeskrivningen och avtalet av Dells juridiska person, Dell Technologies dotterbolag eller tredjepartsleverantörer kan resultera i:

- (i) erhållande av personliga och andra privata data för enskilda personer och/eller tredje part (t.ex. kunder hos kunden, kundens anställda) på kundens IT-system som berörs av utförandet av tjänsterna enligt detta avtal, särskilt genom att:
 - a. kringgå kundens säkerhetssystem som är särskilt skyddade mot obehörig åtkomst; Eller
 - b. avlyssning av data med tekniska medel från en icke-offentlig databehandlingsanläggning (t.ex. e-postkommunikation);

(ii) direkt eller, om tillämpligt, som ett resultat av att utföra tjänsterna, radera, undertrycka, återge, göra oanvändbara eller ändra data och/eller störa databearbetningsåtgärder genom att förstöra, skada, göra oanvändbart, ta bort eller ändra ett databehandlingssystem eller en datatransportör och/eller

(iii) serviceavbrott eller försämring av kundens system.

4.3 Dells juridiska enhet hanterar följande med avseende på konfidentialitet:

(i) att behandla data som kan vara föremål för post- eller telekommunikationssekretessen och/eller ytterligare avtalsmässiga och/eller lagstadgade affärshemligheter (t.ex. data som omfattas av avsnitt 203 den tyska straffrättskoden [StGB]) som konfidentiella. Dells juridiska enhet erhåller endast kännedom om innehållet eller de specifika omständigheterna för de data som erhålls i den utsträckning som krävs för att utföra tjänsterna enligt definitionen i den överenskomna tjänstebeskrivningen.

(ii) att kräva att en underleverantör som Dells juridiska person kan involvera för att tillhandahålla ovan nämnda tjänster för att behandla data som kan vara föremål för post- eller telekommunikationshemlighet och/eller ytterligare avtalsmässiga och/eller lagstadgade affärshemligheter (t.ex. registrerade enligt avsnitt 203 tyska straffrättskoden [StGB]) som konfidentiella.

5. Kundens samtycke och ansvar med avseende på tjänsternas resultat

5.1 Kunden ger Dells respektive juridiska person behörighet att utföra tjänsterna (och alla sådana uppgifter och tester som rimligen kan förväntas av eller rimligen nödvändiga för att utföra tjänsterna) på nätverksresurser med IP-adresserna ("IP-adresser") som identifieras av kunden. Kunden representerar att om kunden inte äger sådana nätverksresurser kommer den att ha erhållit samtycke och auktorisering från tillämplig tredje part, i nödvändig form och tillfredsställande för Dells juridiska enhet, för att tillåta Dells juridiska enhet att tillhandahålla tjänsterna på sådan tredje parts nätverksresurser.

5.2 Mot bakgrund av det ovanstående garanterar kunden att den, senast vid utförandet av ett transaktionsdokument eller annat utförandedokument för tjänsterna som fallet kan vara, ska ge sina medgivandenvia **det samtyckesformulär som bifogas denna bilaga (Försäkran om samtycke)** och ge Dells respektive juridiska enhet behörighet att tillhandahålla någon eller alla tjänster i tillämpligt transaktionsdokument med avseende på kundens system. Kunden bekräftar också att det är kundens ansvar att återställa nätverksdatorsystem till en säker konfiguration efter att Dells juridiska enhet har testats. Kunden är medveten om och godkänner de risker och konsekvenser som beskrivs ovan i avsnitt 4.2. Kunden bekräftar att Dells juridiska person inte kan börja utföra tjänsterna innan den har fått kundens medgivande och att Dells juridiska enhet är berättigad att vägra utförandet av tjänsterna förrän kundens uttryckliga medgivande har mottagits.

5.3 Kunden bekräftar och försäkrar uttryckligen sitt samtycke att Dells juridiska person i detta sammanhang kan involvera ovan nämnda Dell Technologies dotterbolag och tredjepartsleverantörer som finns i världen som underleverantörer för att kunna tillhandahålla de tjänster som ska utföras enligt denna tjänstebeskrivning, andra transaktionsdokument (om några) och det underliggande avtalet.

6. Kundgaranti för att ge nödvändiga medgivanden

6.1 Kunden garanterar härmed med avseende på tillhandahållandet av tjänsterna

- (i) att denne har inhämtat alla nödvändiga tillstånd, auktoriseringar och erforderade behörigheter på ett giltigt sätt så att Dells juridiska person inkl. dess underleverantörer kan genomföra alla systemsäkerhetskontroller och förse Dells juridiska person med respektive bevis på begäran av Dells juridiska person;
- (ii) att denne genom att vidta alla nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att Dells juridiska person inkl. dess underleverantörer endast kan utföra eller ombeds att utföra systemsäkerhetskontroller av nätverksresurserna i den utsträckning som parterna kommit överens om.

6.2 Kunden ska dokumentera erhållandet av alla nödvändiga tillstånd, auktoriseringar och nödvändiga revisionsbevis för behörigheter och ska, på Dells juridiska enhets begäran och efter Dells juridiska persons godkännande, förse Dells juridiska enhet med dokumentationen för att göra det möjligt för Dells juridiska enhet att bevisa efterlevnad.

Bilaga till villkoren för särskilda tjänster: Tyskland, Österrike, Schweiz

Försäkran om samtycke

Kundens juridiska namn [Customer Legal Name], med sitt huvudsakliga verksamhetstillfälle på kundadressen [Customer Address] ("**kunden**") samtycker härmed till **Dells** juridiska enhet (enligt definitionen i tjänstebeskrivningen), att utföra tjänsterna enligt beskrivningen i tjänstebeskrivningen av (inmatningsdatum) och dess bilagor, vilka inkluderar tjänster för intrångstestning, enligt överenskommelse mellan kunden och Dells juridiska enhet enligt det avtal som slöts den (infoga datum) mellan kunden och Dells juridiska enhet.

Kunden är medveten om att för att utföra tjänsterna krävs åtgärder och aktiviteter som påverkar kundens IT-system, IT-infrastruktur, maskinvara, programvara och databaser enligt vad som anges i bilagan till tjänstebeskrivningen med rubriken "Bestämmelser och villkor för särskilda tjänster: Österrike, Tyskland, Schweiz".

Genom att underteckna denna samtyckesförklaring **bekräftar** kunden att han/hon (i) har läst bilagan till tjänstebeskrivningen med rubriken "Bestämmelser och villkor för särskilda tjänster: Österrike, Tyskland, Schweiz" noggrant och har inga ytterligare frågor avseende de överenskomna tjänsterna (ii) informerat alla tredje parter och enskilda personer (t.ex. kunder till kunder, kundanställda, enskilda personer vid kundens samarbetspartner eller leverantörer) som kan påverkas av tjänsterna eller vars personliga och icke-personliga data kan påverkas av tjänsterna och (iii) de tredje parternas samtycke erhållas, i enlighet med tillämpliga lagar.

Kundens juridiska namn
Signatur
Namn
Befattning
Datum

© 2023 Dell Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och varunamn kan förekomma i detta dokument för att referera till antingen de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.