



## Tjänstbeskrivning

### Managed Detection and Response

#### Inledning

Dell Technologies Services är glada att erbjuda tjänsten Managed Detection and Response ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna beskrivning av tjänsten ("tjänstbeskrivning"). 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 ni vill ha mer hjälp eller beställa en kopia av servicekontrakten.

#### Tjänstens omfattning

Tjänsten syftar till att förse kunden med Managed Detection and Response. tjänster. Tjänsten tillhandahålls på distans. Nyckelkomponenter i tjänsten beskrivs i tabell 1 nedan:

Tabell 1

Köpt tjänst	Tjänstens nyckelkomponenter
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service tillhandahålls på utvalda mjukvaruplattformar, för mer information se: <a href="#">Tekniskt informationsblad</a>.</li> <li>• Servicetid: dygnet runt, alla dagar i veckan (24x7)</li> <li>• Igångsättning</li> <li>• Identifiering</li> <li>• Svar på hot</li> <li>• Tjänstespecifik säkerhetskfiguration</li> <li>• Kvartalsrapportering</li> <li>• Incidentrespons</li> </ul>
Managed Detection and Response – Endast tjänst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkluderar ovanstående komponenter och utnyttjar kundens nyligen licensierade XDR-konto.</li> <li>• Endast prenumeration.</li> <li>• Kunder som endast köper MDR-tjänsten måste uppfylla minimikraven för mjukvarumodulen för att kunna ta emot tjänsterna. För mer information, se <a href="#">tekniskt informationsblad</a>.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programvarumoduler utöver de obligatoriska moduler som anges i <a href="#">tekniskt informationsblad</a> omfattas inte av tjänsten.</li> <li>○ Kunder med andra programvarumoduler än de som anges i det <a href="#">tekniskt informationsblad</a> kan behöva anpassade lösningar.</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Servicetider:

Dell Technologies Services virtuella SOC (Security Operation Centers) är utformade för att ge kunden service dygnet runt, sju dagar i veckan (24x7).

I tabell 2 nedan visas elementen i tjänstens nyckelkomponenter.

Tabell 2

Nyckelkomponent	Element
Igångsättning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kickoff-möte</li> <li>• Kunden har slutfört förvägschecklista</li> <li>• Granska kundens IT-miljö</li> <li>• XDR-programaktivering</li> <li>• Vägledning för plattformskonfiguration</li> </ul>
Identifiering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tillgång till säkerhetsanalytiker 24x7</li> <li>• Identifiering och utredning av hot</li> <li>• Dell-initierad hotidentifiering</li> </ul>
Svar på hot och säkerhetskfiguration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svar på hot</li> <li>• Tjänstespecifik säkerhetskfiguration</li> </ul>
Kvartalsrapport	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utredningsrapportering</li> <li>• Analys av varningstrender</li> <li>• Vägledning för säkerhetsställning</li> </ul>
Incidentrespons	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fjärrinitiering av incidentrespons</li> </ul>
Projekthantering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hantera leverans av detta åtagande</li> </ul>

## Detaljerad beskrivning

### Igångsättning:

#### Möte inför starten av tjänsten

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 initieringsmötet är att:

- Granska och diskutera kundprofilsvar för att förstå kundens IT-miljö, säkerhetskontroller och eventuell annan relevant kontext

- Ge vägledning om aktuella identifieringsmekanismer i XDR-programmet och hur de kan tillämpas för kunden.
- Tillhandahålla vägledning för återförljstödta XDR-integreringar med programvara och maskinvara 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.

#### Kunden har slutfört förvägschecklista

Kunden ansvarar för att slutföra kraven i förvägschecklistan före IT-miljöutvärderingen. Förvägschecklistan skickas av Dell Technologies Services projektledare och innehåller en detaljerad checklista och IT-miljöspecifikationer.

#### Granskning av IT-miljö

Miljöutvärderingen utförs för att samla in information om den befintliga IT-miljön där programvaran ska installeras.

#### XDR-programaktivering

- Etablera kundens instans av XDR-programmet för att initiera tjänsten
- Skicka kunden den initiala programregistreringen för åtkomst till XDR-programmet
- Ge kunden tillgång till nödvändiga slutpunktsagenter, om det behövs

#### Vägledning för plattformskonfiguration

Informera kunden om hur man installerar slutpunkter och konfigurerar XDR-plattformen.

Följande ingår i introduktion av tjänsten:

- Vägledning i att erhålla distributionspaket
- Vägledning i att konfigurera säkerhetsprinciper
- Vägledning i att lösa distributionsrelaterade problem på XDR-plattformen

### **Identifiering**

#### Tillgång till säkerhetsanalytiker 24x7

Dell Technologies Services säkerhetsanalytiker är tillgängliga för kunden 24x7.

#### Identifiering och utredning av hot

Granskning och undersökning av hot som upptäcks i XDR-programmet. Hot som kräver ytterligare analys enligt Dell Technologies kommer att leda till skapandet av en undersökning i XDR-programmet. Dell Technologies kommer att kontakta kunden via XDR-portalen, e-post eller kompatibla integrationer om tillräckligt bevis samlas in för att betrakta ett hot som skadligt eller om Dell Technologies kräver ytterligare åtgärder från kunden för att gå vidare med undersökningen.

#### Hotidentifiering

Dell Technologies jagar och söker efter hot i kundens IT-miljö för relevanta indikatorer på hot och skadlig taktik som samlats in från aktuella incidentengagemang. Hotidentifieringsaktiviteter begränsas till data som samlats in via XDR-plattformen och integration som stöds. Dell Technologies undersöker insamlad kundtelemetri för att upptäcka aktiviteter såsom förekomst av beständiga mekanismer, avvikande användaraktivitet, identifierbar taktik, avvikande nätverkskommunikation och onormal programanvändning. Hot som identifieras som en del av hotidentifieringsprocessen leder till att en undersökning och ett meddelande skickas till kunden via XDR-portalen, e-post eller kompatibla integrationer.

## Svar på hot

Under implementeringen ska kunden i förväg godkänna utvalda hotresponsåtgärder som kan vidtas som en del av tjänsten. Dell Technologies Services utför hotresponsåtgärder med hjälp av XDR-plattformen.

## Tjänstespecifik säkerhetskfiguration

Dell Technologies Services kan godkänna upp till 40 timmar servicerelaterad fjärrsäkerhetskfiguration per kvartal enligt kundens behov under tjänsteperioden. Säkerhetskfigurationen är specifikt begränsad till utredningar och/eller varningar som härrör från tillhandahållandet av tjänsten och kan omfatta:

- Felsökning av MDR-slutpunktsagenter och vägledning för bästa praxis.
- Vägledning för uppdateringar av XDR-plattformspolicyer.
- Vägledning för att konfigurera och integrera program från tredje part i XDR-plattformen.

Om mer än 40 timmar servicerelaterad hjälp med svar på hot och säkerhetskfiguration krävs under ett enstaka kvartal av tjänsteperioden, kan kunden kontakta en Dell Technologies Account Manager för att köpa ytterligare tid. Eventuell oanvänd tid i slutet av varje kvartal av tjänsteperioden kommer att anses som förverkade. Ytterligare tid som har köpts för ett kommande kvartal inom tjänsteperioden kan inte användas innan detta kvartal har startat.

## Kvartalsrapport

Dell Technologies Services kommer att stödja kunden genom att tillhandahålla rekommendationer baserade på observationer på plattformsnivå för att förbättra deras säkerhetsställning. Dell Technologies Services och kunden kommer att gå igenom trender och viktiga aktiviteter som observerats inom kundens IT-miljö via XDR-plattformen och rapportera rekommendationer om hur ni ska försvara er mot hot.

## Incidentrespons

Efter meddelande från en Dell Technologies Services-säkerhetsanalytiker är följande komponenter för fjärrincidentrespons tillgängliga.

### Fjärrinitiering av incidentrespons

Dell Technologies Services erbjuder upp till 40 timmar fjärrassistans för incidentrespons till kunden för varje år under tjänsteperioden, vilka är begränsade till antalet övervakade slutpunkter. Assistans innefattar, men är inte begränsad till, följande:

- Etablering av en enskild kontaktpunkt för incidentresponstjänsten
- Initiera analys av kundens infrastrukturer på plats och i molnet. Dessa kan omfatta:
  - värddata
  - nätverksdata
  - skadlig kod
  - loggdata
  - cyberhotintelligens
- Preliminär analys och koordination för hantering och support av digitala medier
- Preliminär statusrapportering och spårning av åtgärdsobjekt
- Preliminär översikt av nödvändiga reparationer och efterföljande steg

Om mer än 40 timmars fjärrassistans för incidentrespons krävs under något år av tjänsteperioden kan kunden kontakta en Dell Technologies Account Manager för att köpa ytterligare tid. Eventuell oanvänd tid i slutet av varje år av tjänsteperioden kommer att anses förverkade. Ytterligare tid som har köpts för ett kommande år inom tjänsteperioden kan inte användas innan detta år har startat.

## Projekthantering

Dell Technologies Services kommer att utse en projektledare (PM) som en enskild kontaktpunkt (SPOC) för att hantera leveransen av detta åtagande.

- En enda kontaktpunkt och ansvar att tjänsterna leverans.
- Behålla fokus på tid, kostnad och omfattning.
- Koordinera och underlätta kick-off, status, leveransgranskning och avslutningsmöten.
- Upprätta och hantera serviceschema, kommunikation och statusrapportering.
- Underlätta ändringshantering efter behov.
- Bekräfta att de levererade tjänsterna överensstämmer med tjänstebeskrivningen.
- Erhålla kundens godkännande av slutprodukt och slutförande av tjänster.
- Hantera kundrelationen.
- Projekthanteringsaktiviteter utförs på distans.

## Fakturering av prenumeration

Tjänsten tillhandahåller månatlig fakturering av prenumerationen, som visas på det ursprungliga orderformuläret med meddelandet "Subscription" (Prenumeration) om kunden har valt det. I annat fall kommer standardvillkor och standardfakturering att gälla. Följande villkor gäller för fakturering av prenumeration:

- Det ursprungliga beställningsformuläret anger avtalsperioden och antalet kontrakterade slutpunkter. Tjänsteperioden förnyas därefter automatiskt med identiska villkor.
- Kunden kan öka antalet hanterade slutpunkter genom att skicka en beställning för ytterligare slutpunkter. Dessa ytterligare slutpunkter kombineras med kundens befintliga hanterade slutpunkter för att bli det nya totala antalet slutpunkter.
- Kunden faktureras i efterskott och månadsvis, för det totala antalet slutpunkter som hanteras vid slutet av kalendermånaden.
- Kunden kan inte vid något tillfälle minska antalet hanterade slutpunkter till mindre än det totala antalet slutpunkter och det totala antalet slutpunkter kan inte minskas för faktureringsändamål.
- En rapport över kundslutpunkter som använder tjänsten kommer att göras tillgänglig för kunden.
- Kunden får en enda faktura för alla platser (inom samma region).
- Kunden måste tillhandahålla Dell Technologies en skriftlig underrättelse sextio (60) dagar före uppsägningen av kundens automatiskt förnyade tjänsteperiod.

## Begränsningar för datavolym och dataanvändning

Se [tekniskt informationsblad](#) för mer information om kundens datavolymbegränsningar under leveransen av denna tjänst.

- Om de kunddata som samlats in under en given månad överstiger användningsgränsen med upp till 10 % kommer Dell Technologies Services att meddela kunden och en respittid på 30 dagar för fakturering beviljas så att korrigerande åtgärder kan vidtas och kunden kan undvika att faktureras en datalagringsavgift.

- Om, under en period på 12 (tolv) månader från kundens första överskridande av användningsgränsen, mängden insamlade data överskrider användningsgränsen med upp till 10 % på nytt kommer kunden att debiteras en datalagringsavgift som täcker tidsperioden från det första överskridandet av användningsgränsen till det efterföljande, nya överskridandet.
- Se [tekniskt informationsblad](#) för information om datalagringsperioder.

Kunder som endast köper tjänsten ansvarar för att förstå och hantera sina egna begränsningar vad gäller datavolym och användning. Dell Technologies Services fransäger sig allt sådant ansvar eller alla sådana skyldigheter gentemot kunden.

## Datalagringsplatser

Datalagringsplatsen för XDR-programmet är som standard i USA för alla kunder. XDR-programdata för kunder i Europeiska unionen (EU) lagras som standard inom EU. Kunder utanför EU kommer att debiteras ett premiumpris för molnvärd-baserad XDR i EU.

Kunder tillåts endast en datalagringsplats för sina XDR-programdata. Datalagringsplatserna förblir desamma under perioden. För miljöer som är större än 10 000 slutpunkter tillkommer ytterligare avgifter för datalagring i EU.

Kunder som endast köper tjänsten ansvarar för att oberoende fastställa sina datalagringsplatser.

## Tjänstenivåer

Dell mäter sin hotrespons och lösningsprestanda mot ett antal tjänstenivåer.

Metrik	Definition	Mål
Genomsnittlig tid att reagera	Den genomsnittliga tid som mäts från den tidpunkt då en hög eller kritisk varning genereras till den tidpunkt då en undersökning skapas i XDR-programmet.	15 minuter
Genomsnittlig tid att svara	Den genomsnittliga tid som mäts från den tidpunkt då en undersökning skapas till den tidpunkt då en Dell-analytiker tillhandahåller en första incidentanalys i XDR-programmet eller ger svar till kunden.	60 minuter
Genomsnittlig tid för lösning	Den genomsnittliga tid som mäts från den tidpunkt då en undersökning skapas i XDR-programmet till den tidpunkt som undersökningen löses.	24–48 timmar (kräver kundsamarbete)

## Antaganden

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

- All information som tillhandahålls av kunden vad gäller platsens tekniska krav och arkitektur är väsentligen 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 XDR-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.
- Tjänsten omfattar inte utveckling av någon immateriell egendom som enbart och specifikt skapas åt kunden.
- Felsökning eller korrigerande av befintliga system- och serverproblem, såvida inget annat beskrivs i denna tjänstbeskrivning.
- Testning av integrering mellan Dell Technologies Services-produkten 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.
- Installation av XDR-programvaran i kundens miljö på plats.
- 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 mjukvara eller mjukvaruservicelicenser ingår inte som en del av denna tjänst.
- Övervakning av informationsvarningar och varningar med låg allvarlighetsgrad omfattas inte av den här tjänsten.

## Kundens ansvar specifikt för erbjudandet

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

- Följ ändringshanteringsprocessen för ändringsbegäranden i XDR-plattformen och förse Dell Technologies Services med den kundkontakt som godkänner ändringshanteringsbegäranden.
- Kunden måste ge Dell Technologies Services-analitikern åtkomst till alla kundmiljöer som krävs under tiden leveransen varar.
- Utse en representant som närvarar och finns tillgänglig för alla planerings- och granskningsmöten.
- Tillhandahålla alla auktoriseringar, inklusive tredjepartsauktoriseringar, som krävs för att Dell Technologies Services ska kunna hantera XDR-plattformen för kundens räkning.
- Installera slutpunktssensorer som stöds på minst 40 % av de licensierade slutpunkterna.
- Delta i tjänsten på lämpligt vis. Kunden är införstådd med att teknikern utan verkligt deltagande av kunden (inklusive målformulering) inte kan försöka tillgodose kundens behov eller utföra tjänsten.
- Samtyck till att samarbeta med och följa instruktionerna som ges av Dell Technologies Services-analytiker.
- Granska och godkänna förvägschecklistor och testplaner.
- Se till att kundens IT-miljö har en slutpunktsagent som stöds och som är installerad på en värd som är licensierad för tjänsten.
- Få allt stöd för slutpunktsagenter från tredje part från tredjepartsleverantören eller andra behöriga källor. Dell Technologies Services ger inte stöd för slutpunktsagenter från tredje part.
- Ta bort eller lägg till ett undantag för konflikter mellan första och/eller tredje parts antivirus- och EDR-agenter efter behov för att Dell Technologies Services ska kunna tillhandahålla denna tjänst.
- Säkerställa att nätverksbandbredden är tillgänglig och tillräcklig för att utföra tjänsten.
- Se till att alla integrationsfunktioner fungerar korrekt och fortsätter fungera på rätt sätt. Om kunden behöver kan Dell Technologies Services hjälpa till med detta mot en avgift.
- Ge lämplig åtkomst till XDR-program för integrering(ar).
- Se till att kundens säkerhetskontroller är kompatibla med XDR-integrering.
- Hantera inloggningsuppgifter och behörigheter för integreringar med XDR-program.
- Kontrollera att listan över kundens auktoriserade kontakter förblir aktuell, inklusive behörigheter och tillhörande information.
- Ge snabb information och hjälp (t.ex. filer, loggar, IT-miljökontext) under de hotundersökningar som utförs av Dell Technologies Services.
- Identifiera och autentisera alla användare som kunden auktoriserat för att använda tjänsten.
- Kontrollera mot obehörig åtkomst av användare, och upprätthålla konfidentialiteten för användarnamn, lösenord och kontouppgifter.
- Ansvara för alla åtgärder från användare som har auktoriserats av kunden och meddela Dell omedelbart vid obehörig användning av tjänsten.
- Använda tvåfaktoraутентisering, där sådan finns, för att komma åt tjänsten.
- Acceptera alla uppdateringar och uppgraderingar till slutpunktsagenten som krävs för att utföra rätt funktion och säkerhet för tjänsten.
- Göra lämpliga serviceavbrottsfönster tillgängliga för Dell Technologies Services efter behov.
- Kontrollera dataåtkomsten för att förhindra datapollinering mellan klienter och för att begränsa riskerna för dataförlust eller dataläckage i kundens miljö.



## Ordlista

Tabell: 5

Begrepp	Beskrivning
Varning	Prioriterade händelser av misstänkt eller skadligt beteende som observerats av MDR-programmet.
Ändringshantering	Kontrollerad identifiering, implementering och godkännande av nödvändiga ändringar inom en kundmiljö.
Slutpunktsagent/sensor	Ett program som är installerat på en slutpunkt som används för att samla in och skicka information om aktiviteter och operativsystem för slut punkten till säkerhetsprogrammet för analys och identifiering av hot.
Endpoint Detection and Response (EDR)	En säkerhetsplattform som använder slutpunktsagenten från första part för att övervaka slutanvändarenheter – stationära datorer, bärbara datorer, surfplattor och telefoner – för att upptäcka hot som antivirusprogram inte kan upptäcka.
Extended Detection and Response (XDR)	En detekterings- och svarsplattform som sträcker sig längre än bara den traditionella slutpunkten (moln, OT, nätverk osv.). XDR-plattformen använder integreringar eller anslutningar för att mata in inbyggda, tredjeparts- eller tjänstorienterade data som korskorrolleras för säkerhetsövervakningskontext.
Incidentrespons	Svarsåtgärder som vidtagits för att minimera en identifierad säkerhetsincident.
Integrering	API-anrop (Application Programming Interface) eller andra programvaruskript för att utföra de överenskomna tjänsterna för den anslutna tekniken.
Undersökning	En central plats som används för att samla in bevis, analyser och rekommendationer relaterade till ett hot som kan vara riktat mot en tillgång i kundens IT-miljö.
Programmet Managed Detection and Response (MDR)	Säkerhetsprogram som stöds av Dell MDR-erbjudandet. För teknisk information, se <a href="#">Tekniskt informationsblad</a> .
Säkerhetsincident	En situation där ett angrepp eller misstänkt komprometterande har ägt rum hos kunden.
Säkerhetspolicy	Policyer för XDR-plattformen som tillämpar inställningarna för förebyggande och detektering i kundmiljön.
Tjänstespecifik säkerhetskfiguration	De 40 timmars service per kvartal som ingår i MDR ger kunderna tillgång till undersöknings- eller varningsrelaterade svarsåtgärder.

Hot	Aktivitet som identifieras av MDR-programmet och som kan skada en tillgång i kundens IT-miljö.
Hotidentifiering	Cyklisk process där både programvaran och människor söker efter tidigare oidentifierade hot i en IT-miljö.
Svar på hot	Svar på plattformen som är tillgängliga i XDR-programmet, t.ex. isolera värd eller blockera fil (åtgärd av inneslutningstyp).

## 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, programvara, maskinvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i syftet 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-värkning.** 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 värkning 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 kostnadsfri, säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggning och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och en 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 regelbundet göra säkerhetskopior 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 ERA 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 säljs 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.** "Uteslutna data" innebär: (i) data som klassificeras, används i listan U.S. Munitions (inklusive programvara och tekniska data) eller bådadera, (ii) artiklar, tjänster och tillhörande tekniska data som är avsedda som försvarsartiklar och försvarstjänster, (iii) data utgivna av ITAR (regelverk om internationell vapenhandel) och (iv) personlig identifierbar information som är underställt förhöjda säkerhetskrav som resultat av kundens interna policy eller praxis, branschspecifika standarder eller 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.

## 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 ditt köp av tjänsterna	
	Kunder som köper tjänster direkt	Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare
USA	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (engelska) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadensisk franska)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (engelska) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokala försäljningsvillkor online som finns på landsspecifik webbplats på <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> eller <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	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 detta kontext 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 tjänsteleverantör 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 överenskommelsen mellan dig och din säljare.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik webbplats på <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> eller <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era 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 detta kontext 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 tjänsteleverantör 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 överenskommelsen mellan dig och din säljare.

<p>Asien, Stillaohavsområdet, Hongkong</p>	<p><a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a></p>	<p>Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era 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 detta kontext 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 tjänsteleverantör 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 din säljare.</p>
<p>Europa, Mellanöstern och Afrika</p>	<p>Lokal landsspecifik webbplats på <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> eller <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a>.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en tillämplig URL nedan:</p> <p>Frankrike: <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Tyskland: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Storbritannien: <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era 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 detta kontext 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 tjänsteleverantör 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 din säljare.</p>

\* 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/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

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 så mycket som möjligt av de icke-motstridiga termerna behålls, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När ni utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara eller när ni klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller DellEMC.com i samband med ert köp eller när ni använder Dell Technologies-programvara eller internet, samtycker ni till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om ni förbinder er att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk persons vägnar, garanterar ni att ni har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning och i sådana fall avser "ni"/"er" eller "kunden" denna juridiska person. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera 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. Den här informationen kanske inte nödvändigtvis avslöjar er identitet direkt, men kan innehålla unika identifierare och annan information om den specifika enhet som ni använder, till exempel er service tag, maskinvarumodellen, operativsystemets version, maskinvaruinställningar 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 Dells tjänst Managed Detection and Response, 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.

Som stöd för dessa aktiviteter samtycker ni till att bevilja Dell en begränsad och icke-exklusiv licens för att använda era data för att utföra tjänsten. Ni samtycker även till att bevilja Dell en begränsad, icke-exklusiv, icke tidsbegränsad, global, oåterkallelig licens att använda och på annat sätt bearbeta data relaterade till säkerhetshändelser under och efter tjänsteperioden för att utveckla och/eller förbättra tjänsten och de Dell-lösningar som vi erbjuder och tillhandahåller till våra kunder. Dell behöver inte returnera eller radera data relaterade till säkerhetshändelser vid uppsägning av tjänsten av någon anledning.

*[Dell-programvara kan konsolidera hela eller delar av den ovan nämnda informationen i dataloggar som skickas till Dell när en Internet-anslutning 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](mailto: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. **Tjänstperiod.** 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, distributioner, 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 kvalificerade tredjepartstjänsteleverantörer denna tjänstbeskrivning, 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 tjänstbeskrivning.

Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens faktureringsadress. 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 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.

© 2021 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.