



## Tjänstbeskrivning

### Vulnerability Management Service

#### Inledning

Dell Technologies Services erbjuder Vulnerability Management Service ("tjänsten/tjänsterna") enligt 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 Vulnerability Management (Sårbarhetshantering). Tjänsten tillhandahålls på distans. Nyckelkomponenter i tjänsten beskrivs i tabell 1 nedan:

Tabell 1

Köpt tjänst	Tjänstens nyckelkomponenter
Vulnerability Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onboarding</li> <li>• Vulnerability Scanning</li> <li>• Månadsrapportering och prioritering</li> <li>• Kvartalsrapportering och genomgångar</li> <li>• Årsprenumeration (med ett månatligt faktureringsalternativ)</li> </ul>

Öppettider Dell Technologies Services virtuella Vulnerability Management-team kundtjänst under normala kontorstider för Dell Technologies Services för de relevanta platserna.

I tabell 2 nedan visas tjänstens nyckelkomponenter.

Tabell 2

Nyckelkomponent	Element
Onboarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kickoff-möte</li> <li>• Kunden har slutfört förvägschecklista</li> <li>• Granska kundens IT-miljö</li> <li>• Aktivering av programmet Vulnerability Management</li> <li>• Hjälp med införande</li> </ul>
Vulnerability Scanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Månatlig sårbarhetsgenomsökning</li> <li>• Dell Technologies Services-initierade ad hoc-skanningar</li> </ul>
Rapportering och prioritering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Månadsrapportering och prioritering</li> <li>• Kvartalsrapportering och granskning</li> </ul>
Prenumerationsfaktureringscykel som tillval (rekommenderas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Månadsfaktureringscykel (som ett alternativ till standardbetalningen i sin helhet vid köptillfället)</li> </ul>

## Detaljerad beskrivning

### Onboarding:

#### 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 är att:

- Granska och diskutera kundens IT-miljö, säkerhetskontroller och eventuell annan relevant kontext.
- Ge vägledning om aktuella sårbarhetsgenomsökningar i programmet Vulnerability Management och hur de kan tillämpas för kunden och
- Tillhandahålla vägledning om integreringar av Vulnerability Management med mjukvara 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 av Dell Technologies Services för att samla in information om den befintliga IT-miljön där mjukvaran ska installeras.

### Aktivering av programmet Vulnerability Management

- Etablera kundens instans av Vulnerability Management för att initiera tjänsten.
- Dell Technologies Services vägleder kunden genom att skapa initiala administratörskonton för Vulnerability Management och visa kunden hur man skapar ytterligare användare till den första programregistreringen för åtkomst till Vulnerability Management-programmet.
- Ge kunden vägledning om korrekt installation, sensorinstallation, förpackning, driftsättning och konfiguration för att uppfylla kundens behov.

Hjälp med sensordriftsättning Dell Technologies Services kommer att informera kunden om deras driftsättning av slutpunktssensorer och virtuella maskiner och eventuell felsökning under installationsprocessen. Rimlig hjälp med att skaffa ett lämpligt driftsättningspaket och åtgärder av problem med distributionsfel i Vulnerability Management-programkonsolen eller loggarna tillhandahålls också.

### **Vulnerability Scanning**

#### Avsökning

Dell Technologies Services söker igenom kundmiljön månadsvis. Sökresultaten granskas och prioriteras och leder till en prioriteringslista. Dell Technologies Services kontaktar kunden via e-post eller integreringar som stöds för att informera om tillgängligheten av en ny rapport för kundgranskning och lämpliga åtgärder.

Kundens IT-miljö genomsöks med hjälp av sensorer och programmet Vulnerability Management söker efter sårbarheter i kundens operativsystem, servermjukvara, nätverksenheter och mjukvara från tredje part

Dell-initierade adhoc-skanningar Det kommer att finnas instanser när ett nyligen upptäckt säkerhetsproblem (inklusive noll dagars sårbarheter) kräver en sökning utanför den normala sårbarhetsskanningen ("Ad hoc-skanningar"). Dessa ad hoc-genomsökningar körs baserat på Dell Technologies Service-tjänstens bedömning av kundmiljön och kommer att initieras av Dell Technologies Services. Tidigare godkännande från kunden kommer att begäras innan sådana ad hoc-genomsökningar påbörjas.

### **Rapportering och prioritering**

#### Månadsrapportering och prioritering

Dell Technologies Services tillhandahåller månadsrapportering (och adhoc, efter behov) och prioritering av de sårbarheter som ska korrigeras av kunden baserat på sökresultat. Kunder får åtkomst till Vulnerability Management-instansen för att visa prioriteringen

#### Kvartalsrapportering och granskning

Dell Technologies Services ger kunden insyn i Vulnerability Management-positionen och -prioriteringen. Dell Technologies Services och kunden kommer att gå igenom sårbarhetstrender och viktig aktivitet som observerats i kundens IT-miljö via programmet Vulnerability Management och diskutera rekommendationer om sårbarhetsprioriteringar.

### **Fakturering av prenumeration**

Tjänsten tillhandahåller månatlig fakturering av prenumerationen, som visas på det ursprungliga orderformuläret med meddelandet "Subscription" (Prenumeration) om kunden har valt det. Om kunden inte väljer att erhålla månadsprenumeration gäller standardfaktureringsvillkor och fakturering. Följande villkor gäller för fakturering av prenumeration:

- Det ursprungliga beställningsformuläret anger avtalsperioden (år eller månad) och antalet kontrakterade slutpunkter. Den inledande längden på tjänsten kommer att vara en minimiperiod på tolv (12) månader. 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 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 måste tillhandahålla Dell Technologies Services en skriftlig underrättelse sextio (60) dagar före uppsägningen av kundens automatiskt förnyade tjänstperiod.
- Faktureringen börjar från beställningens tidpunkt och inte från det att tjänsten påbörjas.

### **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 tjänstperioden. 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 programmet Vulnerability Management kommer att behållas i högst femton (15) månader, varefter dessa data kommer att tas bort. Alla insamlade data kommer att tas bort permanent trettio (30) dagar efter att tjänsten har upphört.

### **Datalagringsplatser**

Tjänsten drivs av programmet Vulnerability Management och använder datacenter och molnleverantörstjänster för att tillhandahålla och leverera Vulnerability Management-programmet till kunderna. Dell Technologies Services kommer att välja kundens datalagringsplats baserat på kundens information under implementeringen. Datalagringscenter finns i följande länder:

- USA
- Kanada
- Brasilien
- Storbritannien
- Tyskland
- Australien
- Indien
- Japan
- Singapore

Kunder tillåts endast en datalagringsplats för sitt Vulnerability Management-program och datalagringsplatser förblir desamma under perioden av tjänsten och eventuella tillägg till dessa.

## Undantag

Även om tjänsten är avsedd att hjälpa kunden att identifiera och minska risker är det omöjligt att helt undanröja risker och Dell Technologies 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.
- Felsökning eller korrigerig 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, hårdvara, mjukvara, utrustning eller andra tillgångar som för närvarande används i kundens driftmiljö, såvida inget annat anges i denna tjänstbeskrivning.
- Korrigerig av sårbarheter som har upptäckts i kundens IT-miljö.
- Lösning av kompatibilitetsproblem eller andra problem som inte kan lösas av tillverkaren eller för konfiguration av hårdvara, mjukvara, utrustning eller tillgångar som avviker från de inställningar som stöds av tillverkaren.
- Köp av mjukvara som en tjänstlicens.
- Migrering av kunddata till en ny datalagringsplats.

## 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:

- Kunden måste ge Dell Technologies Services tekniker åtkomst till alla miljöer som krävs under tiden leveransen varar.
- Tillhandahåll Dell Technologies Services allt stöd och alla uppgifter som krävs för sökning. Kunden kommer att hantera de inloggningsuppgifter som behövs för autentiserad sökning och hjälpa Dell Technologies Services med sökningsrelaterade åtgärdsaktiviteter, efter behov
- Följ rekommenderad bästa praxis för att hantera inloggningsuppgifterna
- Var 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 teknikern utan verkligt deltagande av kunden Dell Technologies Services inte kan försöka tillgodose kundens behov eller utföra tjänsten.
- Samtyck till att samarbeta med och följa instruktionerna som ges av Dell Technologies Services-analytiker.
- Slutför, granska och godkänn förvägschecklistor och testplaner.
- Se till att kundens IT-miljö har en slutpunktssensor som stöds och som är installerad på en värd som är licensierad för tjänsten.
- Aktivera en "Steady State" av tjänsten enligt definitionen i tabell 5, nedan.
- Få allt stöd för slutpunktssensorer från tredje part från tredjepartsleverantören eller andra behöriga källor. Dell Technologies Services ger inte stöd för slutpunktssensorer från tredje part.
- Se till att det finns tillräcklig nätverksanslutning, bandbredd och åtkomst för att utföra tjänsten.

- Ge lämplig åtkomst till Dell Technologies Services för integrationer enligt vad som krävs av Vulnerability Management-programmet.
- Hantera inloggningsuppgifter och behörigheter för integrationer med Vulnerability Management-program.
- Kontrollera att listan över kundens auktoriserade kontakter förblir aktuell, inklusive behörigheter och tillhörande information.
- Ge information och hjälp (t.ex. filer, loggar, IT-miljökontext) snabbt för eventuella ytterligare analyser
- Identifiera och autentisera alla användare som kunden ger tillåtelse att använda tjänsten.
- 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 tvåfaktorautentisering, 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 tredje part på Uppdrag av Dell Technologies Services för syftet att utföra tjänsten.
- Tillhandahålla väsentligt korrekta och relevanta tekniska krav och arkitekturinformation på platsen.

## Ordlista

Tabell: 5

Begrepp	Beskrivning
Sårbarhetsgenomsökning	Genomsökning av kundens IT-miljö och datorsystem efter sårbarheter, med eller utan användning av ett ombud. All genomsökning initieras av Dell Technologies Services
Sensor	Ett program som är installerat på en slutpunkt eller i ett nätverk som används för att samla in och skicka information om aktiviteter och operativsystem för slutpunkten till Vulnerability Management-programmet för analys och identifiering av hot.
Integrering	API-anrop (Application Programming Interface) eller annan mjukvara för att utföra de överenskomna tjänsterna för den anslutna tekniken.
Sårbarhet	Sårbarheter är fel i kundens IT-miljö och datorsystem som har upptäckts av programmet Vulnerability Management och som kräver korrigerig
Korrigerig	Korrigerig är en process för att reparera ett säkerhetsproblem eller ett fel som identifieras efter lanseringen av en applikation eller ett program
Vulnerability Management	Genomsökning av sårbarheter i kundens IT-miljö och datorsystem och prioritering av sårbarheter för korrigeringsprocessen.

Stabil status eller serviceförbekräftelse	<p>Kundkrav för övergång till stabil status och att vara serviceredo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 % av köpta licenser per konfigurerad nätverkszon visas i programmet Vulnerability Management i form av identifierade slutpunkter</li> <li>• Minst en slutpunkt per kunddefinierad nätverkszon kan nås.</li> <li>• Inloggningsuppgifter för autentiserade genomsökningar valideras</li> <li>• En fullständig nätverksgenomsökning utförs utan att påverka kundens drift.</li> </ul>
-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 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 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-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 Technologies Services 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 utföra regelbundna säkerhetskopieringar 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 MJUKVAROR.
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER.
- ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK SOM 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 hårdvara eller mjukvara 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 hårdvara eller mjukvara. 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 eller används i listan U.S. Munitions (inklusive mjukvara 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.

**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 08:00–18:00, 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, Dominica, 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, Frankrike, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Paraguay, 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 att beroende på kundens adress är denna tjänst underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell (enligt vad som gäller i "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna (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/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/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 person 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	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> .*	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 person 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.

<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 person 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.</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 av webbadresserna 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 person 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.</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).

Sekretess: Dell Technologies Services behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning i enlighet med den tillämpliga juridisktionens 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 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 mjukvara 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-mjukvara eller internet, samtycker ni till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om du förbinder dig att följa denna tjänstbeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning med "du" eller "kunden" avses i så fall 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-mjukvara. 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, 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 Vulnerability Management 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-mjukvara 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 hårdvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommits skriftligt ska betalningen för hårdvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan hårdvara.

C. **Kommersiellt rimliga gränser för tjänsternas 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 kundens plats. 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, 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.

© 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.