



Descripción del servicio

Servicio Pruebas de penetración

Introducción

Dell Technologies Services se complace en proporcionar el servicio Pruebas de penetración (los “Servicios”) de acuerdo con esta descripción del servicio (“Descripción del servicio”). La cotización, el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas.

Nota: Para los clientes ubicados en Alemania, Austria y Suiza, se requerirán consentimientos y aprobaciones adicionales entre Dell Technologies Services y el Cliente antes de que se puedan prestar los servicios, de acuerdo con las leyes y regulaciones locales pertinentes.

Alcance de este Servicio

Este Servicio proporciona al Cliente una Prueba de penetración anual. El Servicio se presta de manera remota. Los componentes clave del Servicio se detallan en la Tabla 1 a continuación:

Tabla: 1

Servicios adquiridos	Componentes clave del Servicio
Servicio Pruebas de penetración	<ul style="list-style-type: none">• Pruebas de penetración anuales

Horas de funcionamiento

El equipo de Pruebas de penetración proporciona el Servicio durante el horario comercial normal de Dell Technologies Services.

En la tabla 2 se muestra cada uno de los elementos de los componentes clave del Servicio.

Tabla: 2

Componente clave	Elementos
Integración	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de iniciación de los Servicios (reunión inicial) • Lista de verificación previa a la contratación completada por el Cliente • Análisis del entorno de TI del cliente: recursos de destino
Pruebas de penetración	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de penetración anual

Descripción detallada

Integración:

Reunión de iniciación de Servicios

Un jefe de proyecto de Dell Technologies Services convocará una reunión para revisar las expectativas y los requisitos de Servicio con el Cliente a fin de planificar la prestación del Servicio. El objetivo de la reunión de inicio del Servicio es:

- Revisar y analizar las respuestas del perfil del Cliente para comprender el entorno de TI, los controles de seguridad y cualquier otro contexto pertinente del Cliente
- Proporcionar orientación y comunicar el alcance del Servicio Pruebas de penetración

Si el Cliente tiene requisitos adicionales fuera del alcance de esta Descripción del servicio, se ofrecerá asistencia con estos requisitos como servicio adicional por un cargo extra.

Lista de verificación previa a la contratación completada por el Cliente

El Cliente es responsable de completar la lista de verificación previa a la contratación antes del análisis del entorno de TI. El gerente de proyectos de Dell Technologies Services envía la lista de verificación previa a la contratación, que contiene una lista de comprobación detallada y las especificaciones del entorno de TI del cliente.

Análisis del entorno de TI

Se realiza una revisión del entorno de TI del Cliente para recopilar datos sobre el entorno de TI existente en el que se implementará el software.

Pruebas de penetración anuales

La prueba de penetración se realizará en el entorno de TI del Cliente una vez que el Cliente lo apruebe. Dicha aprobación se puede proporcionar por adelantado, durante la incorporación del Cliente o en una etapa posterior.

Si el Cliente decide no proporcionar una aprobación anticipada para la prueba de penetración anual durante la incorporación, es obligación del Cliente programar una fecha de inicio para la prueba de penetración anual. El cliente pierde el derecho a las pruebas de penetración anuales en caso de que no se realice una dentro de los primeros once meses del servicio.

La prueba de penetración anual incluye los siguientes componentes:

Componentes	Alcance
Web	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad* de funciones de usuario y páginas web
API	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad* de funciones de usuario• Cantidad* de terminales
Móvil	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad* de sistemas operativos
Red externa	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad* de direcciones IP
Red interna	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad* de direcciones IP
Configuración de la nube	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad* de cuentas y servicios
IA/ML	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad* de funciones de IA**• Cobertura: OWASP - Lista de verificación de los 10 principales LLM

* El número se determina por el dimensionamiento de la Prueba de penetración según lo determinado por el Cliente en el momento de la compra.

** Una función se asocia comúnmente a un modelo dentro de una aplicación de IA/LLM. **(Ejemplos de funciones de IA: un chatbot, una herramienta de generación de contenido, un componente de interfaz de usuario personalizable).**

El Cliente tiene derecho a un máximo de cinco pruebas adicionales opcionales de las brechas de seguridad identificadas en la prueba de penetración original, siempre que el Cliente complete la prueba de penetración anual dentro de los primeros nueve meses del Servicio. Todas pruebas adicionales se deben realizar dos semanas antes del final del plazo del servicio.

Facturación de suscripción

No se aplica a esta oferta.

Rescisión anticipada (solo para países de América Latina y el Caribe)

En las jurisdicciones donde la rescisión anticipada de los servicios por conveniencia esté permitida por la ley local, la rescisión anticipada del Servicio por parte del Cliente no le dará derecho a un reembolso por los montos ya pagados por el Servicio, ya sea que se hayan pagado en cuotas mensuales o en su totalidad en el momento de la compra. Además, el Cliente será responsable de todos los pagos mensuales restantes adeudados en virtud del Plazo del servicio acordado originalmente. Las obligaciones de pago del Cliente descritas en esta sección se tendrán en cuenta para las inversiones realizadas por Dell Technologies Services para prestar el Servicio.

Limitaciones de uso y retención de datos

Los datos recolectados en las pruebas de penetración se conservarán durante el Servicio. Todos los datos del Cliente se eliminarán de forma permanente cuando finalice el Servicio.

Exclusiones

Aunque el Servicio está diseñado para ayudar al Cliente a identificar y mitigar el riesgo, es imposible eliminar todos los riesgos, y Dell Technologies Services no garantiza que no ocurrirán intrusiones, compromisos o cualquier otra actividad no autorizada en el entorno de TI del Cliente.

Para evitar dudas, las siguientes actividades no están incluidas en el alcance de esta Descripción del servicio:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.
- El desarrollo de propiedad intelectual creada única y específicamente para el Cliente.
- Solución de problemas o solución de cualquier problema existente del sistema/servidor, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- Prueba de la integración entre una oferta de Dell Technologies y otros productos de otros fabricantes, como los productos de cifrado o de seguridad de otros fabricantes, entre otros.
- Corrección o mitigación de cualquiera de los problemas de rendimiento identificados durante el análisis del entorno de TI del Cliente, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- La responsabilidad de Dell Technologies Services (incluida la responsabilidad financiera) por cualquier personal, hardware, software, equipo u otros recursos del Cliente o de terceros que se utilicen actualmente en el entorno operativo del Cliente, a menos que se detalle lo contrario en esta Descripción del servicio.
- Solución de problemas con los controles de seguridad que se han descubierto en el entorno de TI del Cliente.
- Resolución de problemas de compatibilidad u otros problemas que el fabricante no pueda resolver, o configuración del hardware, el software, el equipo o los recursos de modo contrario a la configuración que admite el fabricante.
- Compra de licencias de software o software como servicio.
- Migración de los datos del cliente a una nueva ubicación de almacenamiento de datos.

Responsabilidades del Cliente específicas de la oferta

El Cliente acepta cooperar en general con Dell Technologies Services en la prestación de los Servicios y acepta las siguientes responsabilidades:

- Adquirir agentes adicionales (a un costo adicional) si se determina que el entorno de TI del Cliente está configurado (dominios, segmentos de red, cantidad de tipos de sistemas operativos) de manera diferente al alcance original durante la incorporación.
- Proporcionar al técnico de Dell Technologies Services acceso a todos los entornos requeridos durante el período de prestación del Servicio.
- Estar presente o enviar un representante designado por el Cliente que estará presente y disponible para todas las reuniones de planificación y revisión.
- Participar en la prestación del Servicio, según corresponda. El Cliente es consciente de que, sin la participación y colaboración adecuadas, incluido el establecimiento de objetivos, el técnico de Dell Technologies Services no puede trabajar para satisfacer las necesidades del Cliente ni prestar el Servicio.

- Colaborar con los analistas de Dell Technologies Services y seguir sus indicaciones.
- Revisar y aceptar las listas de verificación previas a la contratación y planes de prueba sin demoras injustificadas, según lo determine Dell Technologies Services.
- Garantizar que el entorno de TI del Cliente cuente con un sensor de terminales compatible instalado en un host que tenga licencia para el Servicio.
- Obtener todo el soporte para agentes de otros fabricantes o de otras fuentes autorizadas. Dell Technologies Services no proporciona soporte para agentes de terminales de otros fabricantes.
- Garantizar la disponibilidad de suficiente conectividad de red, ancho de banda y acceso para prestar el Servicio.
- Proporcionar el acceso adecuado a Dell Technologies Services para las integraciones según se requiera para brindar la prueba de aplicación.
- Seguir las prácticas recomendadas en cualquier tipo de administración requerida de credenciales y permisos para integraciones
- Proporcionar información y asistencia (p. ej., archivos, registros, contexto del entorno de TI) con prontitud para cualquier análisis adicional de los resultados de la prueba de penetración.
- Identificar y autenticar a todos los usuarios que el Cliente autoriza para usar el Servicio.
- Garantizar que la lista de contactos autorizados del Cliente permanezca vigente, incluidos los permisos y la información asociada.
- Controlar el acceso no autorizado por parte de los usuarios y mantener la confidencialidad de los nombres de usuario, las contraseñas y la información de la cuenta.
- Monitorear y asumir la responsabilidad de las actividades de los usuarios autorizados y notificar inmediatamente a Dell Technologies Services sobre cualquier uso no autorizado del Servicio.
- Uso de la autenticación de dos factores, donde esté disponible, para acceder al Servicio.
- Aceptar todas las actualizaciones y mejoras de los sensores necesarias para el correcto funcionamiento y seguridad del Servicio.
- Obtener los consentimientos externos necesarios en nombre de Dell Technologies Services con el fin de prestar el Servicio.
- Proporcionar información sobre la arquitectura y los requisitos técnicos del sitio materialmente correctos.
- Proporcionar aprobación anticipada para las pruebas de penetración anuales.
- Determinar una fecha de inicio para las pruebas de penetración anuales dentro del período de elegibilidad del servicio.
- Llevar a cabo actividades de corrección oportunas en respuesta a las observaciones que resulten de las simulaciones de ataque y las pruebas de penetración.
- Solicitar pruebas adicionales de penetración de manera oportuna antes de que finalice el plazo del Servicio.

Glosario

Término	Descripción
Prueba adicional	Prueba de penetración del entorno de TI del cliente con el mismo alcance y tamaño que la prueba de penetración original.
Pruebas de penetración	Un ataque cibernético simulado que realiza un profesional de seguridad capacitado para descubrir debilidades en la postura de seguridad del Cliente.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido el permiso para que tanto el Cliente como Dell Technologies Services accedan y usen, de manera remota o en el sitio, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos allí almacenados y todos los componentes de software y hardware allí incluidos, a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell Technologies Services la prestación de estos Servicios.

No captación. Cuando lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell Technologies Services, durante un plazo de dos años desde la fecha indicada en el Formulario de orden, el Cliente no ofrecerá trabajo, de manera directa o indirecta, a ningún empleado de Dell Technologies Services a quien haya contactado con relación a la prestación del Servicio de Dell Technologies Services; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell Technologies Services antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

Cooperación del Cliente. El Cliente entiende que sin una cooperación rápida y adecuada, Dell Technologies Services no será capaz de prestar el Servicio o, de hacerlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera inmediata y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell Technologies Services preste el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido anteriormente, Dell Technologies Services no será responsable de ninguna falla en la prestación del Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. En caso de que los Servicios deban prestarse en el sitio, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell Technologies Services) acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y su entorno, lo que incluye espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell Technologies Services) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Respaldo de datos. El cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al cliente realizar respaldos periódicos de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Dell Technologies Services no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos.

A menos que las leyes locales vigentes exijan lo contrario, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL.
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED; O
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL TECHNOLOGIES SERVICES U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE OTROS FABRICANTES.

Garantías de otros fabricantes. Estos Servicios pueden hacer que sea necesario que Dell Technologies Services acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell Technologies Services. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell Technologies Services u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell Technologies Services no afecte dichas garantías o, de hacerlo, que el Cliente acepte las consecuencias. Dell Technologies Services no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Datos excluidos. “Datos excluidos” significa: (i) datos clasificados y utilizados en la lista de municiones de los Estados Unidos (incluye datos técnicos y de software); o ambos; (ii) artículos, servicios y datos técnicos relacionados designados como artículos de defensa y servicios de defensa; (iii) datos publicados en el ITAR (Reglamento Internacional de Tráfico de Armas); y (iv) información de identificación personal sujeta a requisitos de seguridad más elevados como resultado de las políticas o prácticas internas del Cliente, los estándares específicos de la industria o la ley. El Cliente reconoce que el Servicio no está diseñado para procesar, almacenar o utilizarse en relación con los Datos excluidos. El Cliente es el único responsable de revisar la información que proporciona o a la que Dell Technologies Services accede para garantizar que no contenga Datos excluidos.

Horario de servicio. De acuerdo con las leyes locales relacionadas con las horas de trabajo semanales, a menos que se indique lo contrario, este Servicio se prestará de lunes a viernes durante el horario comercial habitual de Dell Technologies Services, que es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del cliente:

País	Horario comercial habitual de Dell Technologies Services
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes y el resto del Caribe de habla inglesa	De lunes a viernes, de 7:00 h a 16:00 h
Barbados, Bahamas, Belice, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Gran Caimán, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana, Surinam, Suecia, Islas Turcas y Caicos	De lunes a viernes, de 8:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Japón, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia	De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:00 h
Argentina, Brasil, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malasia, México, Paraguay, Perú, Taiwán, Uruguay	De lunes a viernes, de 9:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De lunes a viernes, de 9:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h
Hong Kong	De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:30 h

No se llevará a cabo ninguna actividad del Servicio fuera del horario comercial ni durante los días festivos locales, a menos que se hayan hecho previamente los arreglos correspondientes por escrito.

Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el Cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad jurídica que aparece identificada en su Formulario de pedido emitido por la contratación de este Servicio (la “Entidad jurídica de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con la Entidad jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se presta sujeto a los Términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el acuerdo correspondiente según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Términos comerciales de venta en línea locales ubicados en el sitio web específico de cada país en Dell.com o en Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, sino que serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local o específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicedescriptions/global .*	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Asia Pacífico, Hong Kong	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	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

<p>Europa, Medio Oriente y África</p>	<p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania, Austria, Suiza y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Austria: Dell.at/geschaefftbedingungen Suiza: Dell.ch/geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.</p>
---	---	---

* Los Clientes pueden acceder al sitio web local Dell.com con solo ingresar a Dell.com desde una computadora conectada a Internet en su localidad o mediante la elección de la opción que corresponda en la sección “Seleccione un país o una región” del sitio web de Dell disponible en Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Además, el Cliente acepta que, mediante la renovación, la modificación, la extensión o la continuación del uso del Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en Dell.com/servicesdescriptions/global.

Privacidad: Dell Technologies Services tratará cualquier información personal recolectada en virtud de esta Descripción del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell Technologies correspondiente, la cual está disponible en <http://www.dell.com/localprivacy> y cada una de las cuales se incorpora en el presente documento como referencia.

En caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón “Acepto” o activar la casilla “Acepto” u otra opción similar que aparezca en el sitio web Dell.com o DellEMC.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell Technologies, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados como referencia en el presente documento. Si participa en esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso “usted” o “Cliente” hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

Recolección de datos y Aviso de uso

Este Aviso (“Aviso”) explica la forma en que [Dell Technologies y su grupo de empresas](#), en nombre de sí mismo o para un tercero o para sus filiales directas e indirectas (“Dell”), recolecta, utiliza y comparte sus datos cuando usted utiliza software de Dell. Recolectamos y usamos ciertos tipos de datos, que se describen a continuación, para personalizar su experiencia con los productos Dell, para mejorar nuestro soporte y nuestros productos, soluciones y servicios (“Soluciones de Dell”).

Información que ya se recolecta. Podemos recolectar automáticamente información de uso y comportamiento sobre cómo usa, accede o interactúa con las Soluciones de Dell. Es posible que esta información no revele necesariamente su identidad directamente, sino que puede incluir un identificador de identificación única y otra información sobre el dispositivo específico que se está utilizando, como la etiqueta de servicio, el modelo de hardware, la versión del sistema operativo, la configuración de hardware y los errores del sistema, las aplicaciones instaladas, la configuración y el uso, y la dirección (MAC), y otros datos que pueden identificar de forma única su dispositivo o sistema.

También es posible recolectar información sobre la manera en que el sistema o el dispositivo han interactuado con las Soluciones de Dell, como la información estadística, los indicadores y el enrutamiento de la conexión de red, o en el caso del servicio Dell Managed Penetration and Breach Attack Simulation Testing Service, la información relacionada con los eventos de seguridad. En algunos casos, la información recolectada puede identificar directa o indirectamente a un usuario final y enlazar a una persona con determinados comportamientos en línea en la medida necesaria para los propósitos que se proporcionan en este Aviso.

[El software de Dell puede consolidar toda o parte de la información mencionada en los registros de datos que se transmiten a Dell cuando se establece una conexión a Internet].

Los tipos de tecnología que utiliza Dell pueden cambiar con el tiempo a medida que evoluciona la tecnología. Para obtener más información sobre el uso de las cookies y otras tecnologías de rastreo similares, lea las [Cookies y tecnologías similares](#) en la [Declaración de privacidad](#) en línea de Dell.

Transferencias de datos. Los datos que se describen en este Aviso se pueden transferir fuera de su país a otras ubicaciones, por ejemplo, Estados Unidos, UE, Japón, incluidos los sitios de hosting de otros fabricantes. Tomaremos todas las medidas técnicas y organizativas correspondientes para proteger los datos que se transfieren.

Retención de los datos. Se conservarán los datos personales según sea necesario en relación con los propósitos descritos en este Aviso, y de acuerdo con las políticas de retención de Dell y las leyes aplicables. Los datos recolectados por Dell, como se describe en este Aviso, se conservarán según las políticas de retención del Dell y las leyes aplicables.

Información personal y privacidad. La recolección, el uso y el procesamiento por parte de Dell de la información personal que proporciona se describe en la Declaración de privacidad de Dell. Si desea ponerse en contacto con nosotros por cualquier motivo con respecto a nuestras prácticas de privacidad, envíenos un correo electrónico a privacy@dell.com o consulte nuestra Declaración de privacidad completa en línea en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Términos y condiciones adicionales

1. **Plazo del servicio.** Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de pedido y continúa durante el Plazo (“**Plazo**”), que también se indica en dicho Formulario. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales administrados o usuarios finales para los cuales el cliente ha comprado uno o más servicios, el importe o precio y el Plazo correspondiente para cada Servicio se indican en el Formulario de pedido del Cliente. A menos que el Cliente y Dell Technologies Services acuerden lo contrario por escrito, las contrataciones de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deben realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de distribución ni para ejecutarse como parte de un Servicio prestado por una compañía de servicios.

2. Información adicional importante

- A. **Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente reprograma este Servicio en un plazo igual o inferior a siete (7) días antes de la fecha programada, habrá un cargo de reprogramación que no superará el 25 % del precio del Servicio. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos 8 días antes del inicio de dicho Servicio.
- B. **Pago por el hardware adquirido con los Servicios.** A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la prestación o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.
- C. **Límites comercialmente razonables del Alcance del servicio.** Dell Technologies Services puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell Technologies Services o para los proveedores del Servicio de Dell Technologies Services, o si algún Servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell Technologies Services no es responsable de ninguna falla o demora en la prestación por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del Servicio.
- D. **Servicios opcionales.** Dell Technologies Services puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios profesionales, de soporte o capacitación, instalación, consultoría y administración donde sea necesario), que variarán según la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell Technologies Services. Si no existe dicho contrato, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- E. **Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell Technologies Services podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell Technologies Services.
- F. **Cancelación.** Dell Technologies Services puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de los siguientes motivos:
- El Cliente no paga el precio total de este Servicio según los términos que figuran en la factura;
 - El cliente adopta una actitud insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio; o
 - El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.

Si Dell Technologies Services cancela este Servicio, le avisará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigor, que será en no menos de diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell Technologies Services envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell Technologies Services cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell Technologies Services.

- G. **Limitaciones geográficas y reubicación.** Este Servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de Servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico, las características y funcionalidades del Servicio y los tiempos de respuesta en el sitio pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para la compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener información sobre estos detalles.

Términos y condiciones especiales de los Servicios: Alemania, Austria, Suiza

1. Alcance

Estos Términos y condiciones especiales de los Servicios: Alemania, Austria, Suiza (en lo sucesivo, el “Apéndice”) se aplican a todos los Servicios que se prestarán de acuerdo con la Descripción del servicio mencionada anteriormente, proporcionada en o a la que se accede desde

- (i) Alemania está destinado a evitar cualquier posible responsabilidad penal en Alemania (ley alemana de seguridad cibernética, especialmente las secciones 202a y las siguientes, 203, 206, 303a y 303b de la ley penal alemana [StGB]);
- (ii) Austria está destinado a evitar cualquier posible responsabilidad penal en Austria (ley austríaca de seguridad cibernética, especialmente las secciones 118a, 126a, 126b y 126c de la ley penal austríaca [StGB]);
- (iii) Suiza está destinado a evitar cualquier posible responsabilidad penal en Suiza (ley suiza de seguridad cibernética, especialmente los artículos 143, 143bis, 144bis, 147, 150 y 179 y los siguientes del Código Penal Suizo [StGB]).

2. Definición

Los términos utilizados en este Apéndice tendrán el mismo significado que los términos establecidos en la Descripción del servicio y el Acuerdo subyacente, a menos que se indique expresamente lo contrario.

3. Incorporación en la Descripción del servicio; Prioridad

La Descripción del servicio se modificará para incorporar las disposiciones de este Apéndice a fin de evitar cualquier posible responsabilidad penal en Alemania, Austria o Suiza, según sea el caso. En caso de conflicto entre los términos de este Apéndice y los demás términos de la Descripción del servicio, prevalecerán los términos de este Apéndice. Todas las demás disposiciones de la Descripción del servicio y el Acuerdo subyacente no se ven afectadas por este Apéndice.

4. Ejecución de los servicios

4.1 En caso de que la Persona jurídica de Dell respectiva utilice filiales de Dell Technologies o proveedores de servicios de otros fabricantes ubicados en todo el mundo con el fin de prestar los Servicios en virtud de la Descripción del servicio y el Acuerdo subyacente, estas Filiales y los proveedores de servicios externos cumplen con los requisitos para prestar los Servicios y actuarán como subcontratistas para cumplir con las obligaciones de la Persona jurídica de Dell en virtud de la Descripción y el Acuerdo de servicios, siempre y cuando la Persona jurídica de Dell siga siendo responsable de su ejecución.

4.2 Los Servicios que se prestarán en virtud de la Descripción del servicio y el Acuerdo por parte de la Persona jurídica de Dell, las Filiales de Dell Technologies o los proveedores de servicios de otros fabricantes pueden dar lugar a lo siguiente:

- (i) obtener datos personales y otros datos privados de personas o terceros (p. ej., clientes del Cliente, empleados del Cliente) ubicados en los sistemas de TI del Cliente afectados por la prestación de los Servicios en virtud del presente documento, en particular mediante lo siguiente:
 - a. la elusión de los sistemas de seguridad del Cliente que están especialmente protegidos contra el acceso no autorizado; o
 - b. la interceptación de datos por medios técnicos desde una instalación de procesamiento de datos no pública (p. ej., comunicación por correo electrónico);
- (ii) directamente o, si corresponde, como resultado de la prestación de los Servicios, la eliminación, la supresión, la representación, la inutilización o la alteración de datos o la interferencia en las operaciones de procesamiento de datos mediante la destrucción, el daño, la inutilización, la eliminación o la alteración de un sistema de procesamiento de datos o un portador de datos, o
- (iii) interrupciones del servicio o degradación de los sistemas del Cliente.

4.3 La Persona jurídica de Dell se compromete a lo siguiente con respecto a la confidencialidad:

- (i) tratar cualquier dato que pueda estar sujeto al secreto postal o de telecomunicaciones o a otro secreto comercial contractual o legal (p. ej., datos sujetos a la sección 203 del Código Penal Alemán [StGB]) como confidencial. La Persona jurídica de Dell solo obtendrá conocimiento del contenido o de las circunstancias específicas de los datos obtenidos en la medida necesaria para la prestación de los Servicios, según se define en la Descripción del servicio acordada.
- (ii) exigir a cualquier subcontratista que la persona jurídica de Dell pueda involucrarse para proporcionar los Servicios antes mencionados a fin de tratar cualquier dato que pueda estar sujeto al secreto postal o de telecomunicaciones o a otro secreto comercial contractual o legal (p. ej., datos sujetos a la sección 203 del Código Penal Alemán [StGB]) como confidencial.

5. Consentimiento del cliente y responsabilidades con respecto a la ejecución de los servicios

- 5.1 El Cliente autoriza a la persona jurídica de Dell correspondiente a prestar los Servicios (y todas las tareas y pruebas contempladas de manera razonable por los Servicios o que sean razonablemente necesarias para prestarlos) en los recursos de red con las direcciones de protocolo de Internet (“direcciones IP”) identificadas por el Cliente. El Cliente declara que, si el Cliente no posee dichos recursos de red, obtendrá el consentimiento y la autorización del tercero correspondiente, en la forma necesaria y satisfactoria para la Persona jurídica de Dell, a fin de permitir que la persona jurídica de Dell preste los Servicios en los recursos de red de dicho tercero.
- 5.2 En vista de lo anterior, el Cliente garantiza que, a más tardar tras la ejecución de un documento de transacción u otro documento de ejecución para los Servicios, según sea el caso, proporcionará sus consentimientos a través del **formulario de consentimiento adjunto a este Apéndice (Anexo: Declaración de consentimiento)** y autorizará a la respectiva Persona jurídica de Dell a prestar cualquiera o todos los Servicios en el documento de transacción correspondiente con respecto a los sistemas del Cliente. El Cliente además reconoce que es responsabilidad del Cliente restaurar los sistemas informáticos de red a una configuración segura después de completar las pruebas de la Persona jurídica de Dell. El Cliente reconoce y acepta los riesgos y las consecuencias establecidos anteriormente en la sección 4.2. El Cliente reconoce que la Persona jurídica de Dell no puede comenzar a prestar los Servicios antes de haber recibido el consentimiento del Cliente y que la Persona jurídica de Dell tiene derecho a rechazar la prestación de los Servicios hasta la recepción del consentimiento expreso del Cliente.
- 5.3 Por la presente, el Cliente reconoce y declara explícitamente su consentimiento para que la respectiva Persona jurídica de Dell pueda, en este contexto, involucrar a las filiales de Dell Technologies y a los proveedores de servicios externos mencionados anteriormente ubicados en todo el mundo como subcontratistas para prestar los Servicios que se prestarán en virtud de esta Descripción de los servicios, otros documentos de transacción (si los hubiera) y el Acuerdo subyacente.

6. Garantía del cliente para proporcionar los consentimientos necesarios

- 6.1 Por la presente, el Cliente garantiza lo siguiente con respecto a la prestación de los Servicios:
- (i) que obtuvo todos los consentimientos, autorizaciones y permisos necesarios de manera válida para facultar a la Persona jurídica de Dell correspondiente, incluidos sus subcontratistas para realizar todas las comprobaciones de seguridad del sistema y proporcionar a la Persona jurídica de Dell las pruebas correspondientes a solicitud de la Persona jurídica de Dell;
 - (ii) que, mediante la implementación de todas las medidas técnicas y organizacionales necesarias, garantizará que la Persona jurídica de Dell respectiva, incluidos sus subcontratistas solo podrán llevar a cabo o se les pedirá que realicen comprobaciones de seguridad del sistema en los recursos de la red en la medida en que lo acuerden las Partes.

- 6.2 El Cliente deberá documentar la obtención de todos los consentimientos, las autorizaciones y los permisos requeridos para fines de auditoría. Además, deberá, a petición y discreción de la Persona jurídica de Dell, proporcionar a la Persona jurídica de Dell la documentación para permitir que esta última demuestre el cumplimiento.

Anexo a los Términos y condiciones especiales de los Servicios: Alemania, Austria, Suiza

Declaración de consentimiento

[Nombre legal del cliente], cuyo lugar de trabajo principal está ubicado en [dirección del cliente], (“**Cliente**”) por la presente **otorga su consentimiento** a la Persona jurídica de Dell (según se define en la Descripción del servicio), para la realización de los Servicios tal como se detalla en la Descripción del servicio de (insertar fecha) y sus Apéndices, que incluyen servicios de prueba de penetración, según lo acordado por el Cliente y la Persona jurídica de Dell en virtud del Acuerdo celebrado el (insertar fecha) entre el Cliente y la Persona jurídica de Dell.

El Cliente es consciente de que la prestación de los Servicios requiere acciones y actividades que afectan el sistema de TI, la infraestructura de TI, el hardware, el software y las bases de datos del Cliente, tal como se especifica en el Apéndice de la Descripción del servicio titulado “Términos y condiciones especiales de los Servicios: Austria, Alemania, Suiza”.

Al firmar esta declaración de consentimiento, el Cliente **declara** que (i) leyó cuidadosamente el Apéndice de la Descripción del servicio titulado “Términos y condiciones especiales de los Servicios: Austria, Alemania, Suiza” y que no tiene más preguntas con respecto a los Servicios acordados, (ii) que informó a todos los terceros y personas (p. ej., clientes del Cliente, empleados del Cliente, personas que forman parte de los partners o proveedores de cooperación del Cliente) que podrían verse afectados por los Servicios o cuyos datos personales y no personales podrían verse afectados por los Servicios y (iii) que obtuvo el consentimiento de los terceros, según sea necesario para cumplir con las leyes aplicables.

Nombre legal del cliente
Signature
Nombre
Puesto
Fecha

© 2023 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Las marcas registradas y nombres comerciales que puedan utilizarse en este documento se refieren a las empresas que figuran en las marcas y los nombres de sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.