



Descripción del servicio

Managed Detection and Response con CrowdStrike

Introducción

Dell Technologies Services se complace en proporcionar un servicio de Managed Detection and Response (los "Servicios") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("Descripción del servicio"). La propuesta, el formulario de pedido o cualquier otra forma 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.

El servicio Managed Detection and Response proporciona servicios de ciberseguridad administrados de los terminales del cliente con monitoreo, detección, respuesta y administración de incidentes de seguridad las 24 horas, los 7 días de la semana, por parte de expertos del Centro de operaciones de seguridad (SOC) de Dell. El servicio MDR utiliza la plataforma CrowdStrike Falcon que ofrece una alta visibilidad para que los expertos de SOC de Dell supervisen y protejan el entorno del cliente contra ataques e infracciones.

El servicio MDR está limitado en alcance a los módulos de plataforma que se especifican a continuación:

- CrowdStrike Falcon Prevent (antivirus de última generación, "NGAV")
- CrowdStrike Falcon EDR (ingesta ilimitada de datos y retención de datos crudos durante 60 días)
- CrowdStrike SSIEM/XDR de última generación (4 GB por mes de ingesta de datos y 60 días de retención de datos crudos)
- Inteligencia de amenazas
- CrowdStrike Threat Graph (retención de 60 días)
- CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR)

Alcance de este Servicio

El Servicio busca proporcionar al Cliente Managed Detection and Response. 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
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio proporcionado en la plataforma CrowdStrike Falcon • Horas de funcionamiento: 24 horas al día, 7 días a la semana (24x7) • Integración • Detección • Respuesta ante amenazas • Configuración de seguridad relacionada con el servicio • Generación de informes trimestral • Respuesta ante incidentes
Managed Detection and Response: solo servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye los componentes anteriores y se usa la cuenta del cliente con licencia actual de la plataforma CrowdStrike Falcon. • Solo suscripción. • Los clientes que adquieran la oferta de solo servicio de MDR deben adquirir los módulos que se indican a continuación para recibir los Servicios*: <ul style="list-style-type: none"> ○ CrowdStrike Falcon Prevent (NGAV) ○ CrowdStrike Falcon EDR ○ CrowdStrike SIEM/XDR de última generación ○ CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR) <p>* Dell recomienda que el cliente tenga al menos 60 días de retención y 4 GB de ingesta, así como los módulos de inteligencia de amenazas y análisis forense de CrowdStrike.</p>

Horas de funcionamiento

Los centros de operaciones de seguridad (SOC) virtuales de Dell Technologies Services están diseñados para proporcionar al cliente un servicio de 24 horas al día, 7 días a la semana (24x7).

La tabla 2 a continuación 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 Servicios (reunión de inicio) • Lista de verificación previa a la contratación completada por el Cliente • Revisión del entorno de TI del Cliente • Habilitación de la plataforma • Guía de configuración de la plataforma
Detección	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso 24x7 a los analistas de seguridad • Investigación y detección de amenazas • Búsqueda de amenazas iniciada por Dell
Configuración de seguridad y respuesta ante amenazas	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta ante amenazas • Configuración de seguridad relacionada con el servicio
Informe trimestral	<ul style="list-style-type: none"> • Informes sobre las investigaciones • Análisis de tendencias de alertas • Guía de postura de seguridad
Respuesta ante incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de respuesta remota ante incidentes
Administración de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar la prestación de esta contratación

Descripción detallada

Integración:

Reunión de iniciación de Servicios

Un administrador de proyectos de Dell Technologies Services llamará para una reunión para revisar las expectativas y los requisitos de Servicio con el Cliente para planificar el 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 sobre los mecanismos de detección actuales en la plataforma (consulte la definición en la Tabla 5 a continuación) y cómo se pueden aplicar al Cliente.
- Proporcionar orientación sobre las integraciones de la plataforma soportada por proveedores con software y hardware de otros fabricantes.

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 administrador de proyectos de Dell Technologies Services envía la lista de verificación previa a la contratación, que contiene las especificaciones detalladas del entorno de TI y de la lista de verificación.

Análisis del entorno de TI

El análisis del entorno de TI es una actividad realizada para recopilar datos sobre el entorno de TI existente en el que se implementará el software.

Habilitación de la aplicación de la plataforma

- Establezca la instancia designada por el cliente de las aplicaciones de la plataforma para iniciar el servicio
- Envíe al cliente el registro de la aplicación inicial para acceder a la plataforma
- Proporcione al cliente acceso a los agentes de los terminales según sea necesario

Guía de configuración de la plataforma

Asesore al cliente sobre cómo implementar terminales y configurar la plataforma.

Las actividades que se detallan a continuación están incluidas en la incorporación del Servicio:

- Orientación para obtener los paquetes de implementación
- Orientación con la configuración de políticas de seguridad
- Orientación para solucionar problemas relacionados con la implementación en la plataforma

Detección

Acceso 24x7 a los analistas de seguridad

Los analistas de seguridad de Dell Technologies Services están disponibles 24x7 para el Cliente.

Investigación y detección de amenazas

Revise e investigue las amenazas detectadas en la plataforma. Las amenazas que requieran un análisis más exhaustivo, según lo determine Dell Technologies, provocarán la creación de una investigación en la plataforma. Dell Technologies se comunicará con el cliente a través del portal de administración de servicios de TI ("ITSM"), correo electrónico o las integraciones soportadas si se recopilan pruebas suficientes para considerar una amenaza como maliciosa, o si Dell Technologies requiere información adicional de parte del cliente a fin de continuar con la investigación.

Búsqueda de amenazas

Dell Technologies lleva a cabo una búsqueda de amenazas en todo el entorno de TI del Cliente en busca de indicadores de riesgo relevantes y tácticas recopiladas durante las participaciones actuales de respuesta ante incidentes. Las actividades de búsqueda de amenazas se limitan a los datos recopilados a través de la plataforma y la integración soportada. Dell Technologies inspeccionará la telemetría del Cliente recolectada para detectar actividades como la presencia de mecanismos de persistencia, las actividades anómalas del usuario, las tácticas de agentes de amenazas, las comunicaciones anormales de la red y el uso anómalo de la aplicación. Las amenazas detectadas como parte del proceso de búsqueda de amenazas darán lugar a la creación de una investigación y una notificación al cliente a través del portal de ITSM, correo electrónico o las integraciones soportadas.

Respuesta ante amenazas

Durante la incorporación, el Cliente aprobará previamente determinadas acciones de respuesta ante amenazas que se pueden llevar a cabo como parte del Servicio. Dell Technologies Services realizará acciones de respuesta ante amenazas aprovechando la plataforma.

Configuración de seguridad relacionada con el servicio

Dell Technologies Services aprobará hasta 40 horas de configuración de seguridad remota relacionada con el servicio para ayudar al cliente durante cada trimestre de la Duración del servicio, según sea necesario. La configuración de seguridad se limita específicamente a las investigaciones o alertas resultantes de la prestación del Servicio, y puede incluir lo siguiente:

- Solución de problemas y guía de prácticas recomendadas del agente de terminales de MDR.
- Orientación sobre las actualizaciones de las políticas de la plataforma (incluida la política de NGAV).
- Orientación para la configuración y la integración de aplicaciones de otros fabricantes en la plataforma.

Si se requieren más de 40 horas de asistencia de configuración de seguridad y respuesta ante amenazas relacionadas con el servicio en un solo trimestre del Plazo de Servicio, el Cliente puede trabajar con el ejecutivo de cuentas de Dell Technologies para adquirir tiempo adicional. Se perderá cualquier tiempo no utilizado al final de cada trimestre del Plazo de Servicio. El tiempo adicional adquirido para un trimestre futuro dentro del Plazo de Servicio no se puede utilizar antes del inicio del trimestre para el que se adquirió.

Informe trimestral

Dell Technologies Services proporcionará informes trimestrales sobre las tendencias y la actividad destacada observada en el entorno de TI del cliente a través de la plataforma, y entregará recomendaciones sobre cómo defenderse ante las posibles amenazas. El informe trimestral incluye una revisión de investigaciones, tendencias de alertas y análisis, así como orientación sobre la postura de seguridad del cliente.

Respuesta ante incidentes

Tras recibir la notificación del analista de seguridad de Dell Technologies Services, se encuentran disponibles los siguientes componentes de respuesta remota ante incidentes.

Inicio de respuesta remota ante incidentes

Dell Technologies Services proporcionará hasta 40 horas de asistencia de respuesta remota ante incidentes al Cliente por cada año del Plazo de Servicio, con un alcance limitado a la cantidad de terminales monitoreados. La asistencia puede incluir, entre otras cosas, lo que se detalla a continuación:

- Establecer el punto único de contacto para el servicio de respuesta ante incidentes
- Iniciar el análisis de las infraestructuras de nube y en las instalaciones del cliente, que pueden contener lo siguiente:
 - datos del host
 - datos de red
 - código malicioso
 - datos de registro
 - inteligencia de amenazas cibernéticas
- Análisis preliminar y coordinación para la orientación y el soporte del manejo de medios digitales
- Informes de estado preliminares y seguimiento de elementos de acción
- Visión general preliminar de la corrección necesaria y los próximos pasos

Si se requieren más de 40 horas de asistencia de respuesta remota ante incidentes en cualquier año del Plazo de Servicio, el Cliente puede trabajar con el ejecutivo de cuentas de Dell Technologies para adquirir tiempo adicional. Se perderá cualquier tiempo no utilizado al final de cada año del Plazo de Servicio. El tiempo para un año futuro dentro del Plazo de Servicio no se puede utilizar antes del inicio del año para el que se adquirió.

Administración de proyectos

Dell Technologies Services asignará un gerente de proyectos (PM) como punto único de contacto (“SPOC”) para administrar la ejecución de esta contratación.

- Punto único de contacto y responsable de la prestación exitosa de los Servicios.
- Mantiene el enfoque en el tiempo, los costos y el alcance.
- Coordina y facilita las reuniones de lanzamiento, estado, revisión de las prestaciones y cierre.
- Establece y administra el cronograma de Servicios, las comunicaciones y los informes de estado.
- Facilita la administración del cambio según es necesario.
- Confirma que los Servicios prestados estén en conformidad con la Descripción del Servicio.
- Obtiene la aceptación de finalización del Servicio y las prestaciones por parte del Cliente.
- Administra la relación con el cliente.
- Las actividades de administración del proyecto se realizan de forma remota.

Facturación de suscripción

El Servicio proporciona facturación mensual de la suscripción, la cual se indicará en el formulario de pedido original con la anotación “Suscripción” si el cliente lo aceptó. De lo contrario, se aplicarán los términos y la facturación estándares. Los siguientes términos se aplican a la facturación de suscripción:

- El formulario de pedido original indicará el plazo del contrato y el número de terminales contratados. El Plazo de Servicio se renovará automáticamente para plazos idénticos consecutivos.
- El Cliente puede aumentar la cantidad de terminales administrados mediante el envío de un pedido para terminales adicionales. Estos terminales adicionales se combinarán con los terminales administrados existentes del Cliente para que se conviertan en la nueva “Cantidad total de terminales”.
- La facturación del Cliente se realizará al término de cada período, mensualmente, por la Cantidad total de terminales administrados al final del mes civil.
- En ningún momento, el Cliente puede reducir la cantidad de terminales administrados a una cantidad inferior a la Cantidad total de terminales, y no se puede disminuir la Cantidad total de terminales para fines de facturación.
- El Cliente podrá disponer de un informe de los terminales del Cliente que utilizan el Servicio.
- El Cliente recibe una sola factura en todas las ubicaciones (dentro de la misma región).
- Se requiere que el Cliente proporcione a Dell Technologies un aviso por escrito sesenta (60) días antes de la finalización del Plazo de Servicio con renovación automática del Cliente.

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

En las jurisdicciones donde la cancelación anticipada de los servicios por conveniencia está permitida por la ley local, la cancelación anticipada del Servicio por parte del Cliente no le dará derecho a un reembolso de 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 volumen de datos

Si la cantidad de datos del cliente que se recopilan en un mes determinado excede el límite de uso por hasta un 10 %, Dell Technologies Services lo notificará al cliente y le otorgará un período de gracia de facturación de 30 días para que se puedan tomar medidas correctivas y el cliente pueda evitar el cobro de un cargo por almacenamiento de datos. Si, durante un período de 12 (doce) meses desde la primera vez que el Cliente excedió el límite de uso, la cantidad de datos recolectados supera nuevamente el límite de uso hasta en un 10 %, al Cliente se le cobrará un cargo de almacenamiento de datos que cubrirá el período de tiempo desde la primera vez que se excedió el límite de uso hasta la nueva instancia posterior.

Las alertas de detección dentro de la plataforma CrowdStrike tienen 12 meses de retención de datos

Los Clientes que adquieran la oferta de solo servicio de Managed Detection and Response son responsables de comprender y administrar sus propias limitaciones de uso y volumen de datos, y Dell Technologies Services queda exento de todas esas responsabilidades u obligaciones relacionadas ante el cliente.

Ubicaciones de almacenamiento de datos

La ubicación de almacenamiento de datos de la aplicación XDR se encuentra en los Estados Unidos de América (EE. UU.) de manera predeterminada para todos los clientes. Los clientes de la Unión Europea (UE) almacenarán los datos de la aplicación de la plataforma en la UE de manera predeterminada.

A los clientes se les permite contar con solo una ubicación de almacenamiento para los datos de la aplicación de la plataforma. Las ubicaciones de almacenamiento de datos seguirán siendo las mismas durante el Plazo.

Los clientes que adquieran la oferta de solo servicio de Managed Detection and Response son responsables de determinar de manera independiente sus ubicaciones de almacenamiento de datos.

Niveles de servicio

Dell mide su respuesta ante amenazas y su rendimiento de resolución en comparación con una serie de niveles de servicio.

Métrica	Definición	Objetivo
Tiempo promedio de reacción	La cantidad promedio de tiempo medido desde el momento en que se genera una alerta alta o crítica hasta el momento en que se crea una investigación en la aplicación XDR.	15 minutos
Tiempo promedio de respuesta	La cantidad promedio de tiempo medido desde el momento en que se crea una investigación hasta el momento en que un analista de Dell proporciona un análisis inicial de incidentes en la aplicación XDR o proporciona una respuesta al Cliente.	60 minutos
Tiempo promedio de resolución	La cantidad promedio de tiempo medido desde el momento en que se crea una investigación en la aplicación XDR hasta el momento en que se resuelve la investigación.	De 24 a 48 horas (requiere la colaboración del Cliente)

Supuestos

Dell Technologies Services se basó en los siguientes supuestos al documentar los Servicios detallados en esta Descripción del servicio:

- Toda la información suministrada por el Cliente con respecto a los requisitos técnicos y la arquitectura del sitio es esencialmente correcta. Dell Technologies Services solo implementará cambios en la configuración de seguridad relacionados con el Servicio permitidos por el proceso de administración de cambios.
- Dell no se hace responsable de ningún cambio de política que implemente el cliente sin seguir el proceso de administración de cambios.
- Los Servicios que se mencionan en esta Descripción del servicio se ejecutarán de forma remota.
- El entorno del cliente puede incluir equipos que estén fuera de garantía. El cliente entiende los riesgos de realizar mantenimiento a equipos afectados. No habrá escalaciones, arreglos por rotura ni reparaciones de hardware o soluciones de problemas de ningún tipo para equipos como parte del Servicio.
- Las solicitudes de servicio ad hoc del cliente (solicitudes no relacionadas con un incidente en curso) deben enviarse únicamente a través de los canales de comunicación formales.
- Como parte de este Servicio, Dell Technologies Services mantiene el control administrativo de la Plataforma. El Cliente tiene derecho a solicitar acceso de administrador, pero acepta toda la responsabilidad en caso de que se produzca un incidente de seguridad o una interrupción de los sistemas como resultado de tener dicho acceso de administrador. Dell Technologies Services se reserva el derecho de disminuir las horas de configuración de seguridad relacionadas con el servicio, según sea necesario, para ayudar en la recuperación de cualquier incidente o interrupción de los sistemas.

Exclusiones

Aunque el Servicio está diseñado para ayudar al Cliente a identificar y reducir el riesgo, es imposible eliminarlo por completo 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 Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva 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 un producto 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 por el análisis del entorno 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 miembro del 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.
- Instalación del software de la Plataforma en el entorno en el sitio del cliente.
- Resolución de problemas de compatibilidad u otros problemas que no pueda resolver el fabricante, ni por configurar el hardware, el software, el equipo o los recursos de modo contrario a la configuración que admite el fabricante.
- La compra de licencias de software o software como servicio que no se incluyan de manera explícita como parte de este Servicio.
- Supervisión de alertas informativas y de baja gravedad.
- Supervisión de alertas de módulos adicionales de CrowdStrike que no se indican como dentro del alcance del Servicio.

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:

- Seguir el proceso de administración de cambios para las solicitudes de cambios en la Plataforma y proporcionar a Dell Technologies Services el contacto del Cliente que aprobará las solicitudes de administración de cambios.
- Proporcionar al analista de Dell Technologies Services acceso a todos los entornos requeridos del Cliente durante el Plazo del servicio.
- Proporcionar el nombre de un representante designado por el Cliente que estará presente y disponible para todas las reuniones de planificación y revisión.
- Proporcionar todas las autorizaciones, incluidas las de terceros, necesarias para permitir que Dell Technologies Services administre la plataforma en nombre del Cliente.
- Implementar sensores de terminales compatibles en al menos el 40 % de los terminales con licencia.
- Participar en la prestación del Servicio, según corresponda. El Cliente es consciente de que, sin la participación adecuada, incluido el establecimiento de objetivos, el técnico 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 los planes de pruebas.
- Garantizar que el entorno de TI del cliente cuente con un agente de terminal soportado instalado en un host que tenga licencia para el Servicio.
- Obtener todo el soporte para agentes de terminales de otros fabricantes a través de otras fuentes autorizadas o de los propios fabricantes. Dell Technologies Services no proporciona soporte para agentes de terminales de otros fabricantes.
- Eliminar o agregar una excepción para los antivirus y agentes de EDR propios o de otros fabricantes en conflicto, según sea necesario, para que Dell Technologies Services proporcione este Servicio.
- Garantizar la disponibilidad de un ancho de banda de red suficiente para prestar el Servicio y el acceso a este.
- Garantizar que todas las integraciones de los dispositivos estén funcionando y sigan funcionando correctamente. Si el Cliente lo requiere, Dell Technologies Services puede ayudarlo con esto, sujeto a un cobro.
- Proporcionar el acceso adecuado a las aplicaciones para las integraciones.
- Garantizar que los controles de seguridad del Cliente sean compatibles con las integraciones de la Plataforma.
- Administrar las credenciales y los permisos para las integraciones con la Plataforma
- Garantizar que la lista de contactos autorizados del Cliente permanezca vigente, incluidos los permisos y la información asociada.
- Proporcionar información y asistencia inmediatas (p. ej., archivos, registros, contexto del entorno de TI) durante las investigaciones de amenazas realizadas por Dell Technologies Services.
- Identificar y autenticar a todos los usuarios del Servicio autorizados por el Cliente.
- 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.
- El Cliente es responsable de todas las actividades que realicen los usuarios que haya autorizado y notificará a Dell inmediatamente de 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 para el agente de terminal necesarias para el funcionamiento y la seguridad correctos del Servicio.
- Poner a disposición de Dell Technologies Services ventanas de interrupción del servicio adecuadas, según sea necesario.
- Controlar el acceso a los datos para evitar la polinización de datos entre clientes y limitar los riesgos de pérdida o fuga de datos en el entorno del Cliente.

Glosario

Tabla: 5

Término	Descripción
Alerta	Instancias priorizadas de comportamientos sospechosos o maliciosos que observe la aplicación MDR.
Administración de cambios	La identificación, implementación y aprobación controladas de los cambios necesarios dentro del entorno del cliente.
Agente/sensor de terminales	Una aplicación instalada en un terminal que se utiliza para recopilar y enviar información sobre las actividades y los detalles del sistema operativo del terminal a la aplicación de seguridad para el análisis y la detección de amenazas.

Término	Descripción
Endpoint Detection and Response (“EDR”)	Una Plataforma de seguridad que utiliza el agente de terminales propio para monitorear los dispositivos de los usuarios finales (equipos de escritorio, laptops, tabletas y teléfonos) en busca de amenazas que el software antivirus no puede detectar.
Extended Detection and Response (“XDR”)	Una Plataforma de detección y respuesta que se extiende más allá de simplemente el terminal tradicional (nube, TO, red, etc.). La plataforma XDR utiliza integraciones o conectores para recopilar datos nativos, de otros fabricantes u orientados a servicios que se correlacionan para el contexto de monitoreo de seguridad.
Respuesta ante incidentes	Acciones de respuesta adoptadas para mitigar un incidente de seguridad identificado.
Integración	Llamadas de la Interfaz de programación de aplicaciones (API) u otros scripts de software para prestar los Servicios acordados para la tecnología conectada.
Investigación	Una ubicación central que se utiliza para recolectar pruebas, análisis y recomendaciones relacionadas con una amenaza que puede estar dirigida a un recurso en el entorno de TI del Cliente.
Aplicación Managed Detection and Response (“MDR”)	Plataforma o aplicación de seguridad soportada por la oferta de Dell MDR.
Plataforma	El software y el conjunto completo de módulos necesarios, incluida la integración y la automatización necesarias para entregar el Servicio.
Incidente de seguridad	Una circunstancia en la que se ha producido un compromiso o un riesgo sospechoso relacionados con el Cliente.
Política de seguridad	Políticas de la-Plataforma que implementan los ajustes de prevención y detección en el entorno del cliente.
Configuración de seguridad relacionada con el servicio	Servicio de 40 horas por trimestre incluido en MDR que proporciona a los clientes acciones de respuesta relacionadas con las investigaciones o alertas.
Amenaza	Cualquier actividad identificada por la aplicación MDR que pueda causar daños a un recurso en el entorno de TI del Cliente.
Búsqueda de amenazas	El proceso cíclico en el cual el software y las personas buscan amenazas no identificadas anteriormente dentro de un entorno de TI.
Respuesta ante amenazas	Respuestas disponibles en la Plataforma, como aislar el host o bloquear archivos (acción de tipo de contención).

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para otorgar 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 realizar una copia de respaldo completa de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente debe realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones 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:

- CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL 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.

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 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, 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 sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la contratación de Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local o específico de cada país en Dell.com o 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, 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 sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el 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 sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la contratación de Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Europa, Medio Oriente y África	<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 y el Reino Unido pueden seleccionar la URL correspondiente a continuación:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/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 sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.</p>

* Los Clientes pueden acceder al sitio web local [Dell.com](https://www.dell.com) con solo ingresar a [Dell.com](https://www.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](https://www.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](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

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](https://www.dell.com) o [DellEMC.com](https://www.dell.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 subsidiarias directas e indirectas ("Dell"), recopila, 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 Managed Detection and Response de Dell, 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.

A fin de respaldar estas actividades, acepta otorgar a Dell una licencia limitada y no exclusiva para utilizar sus datos para prestar el Servicio. También acepta otorgar a Dell una licencia limitada, no exclusiva, perpetua, mundial e irrevocable para utilizar y procesar datos relacionados con eventos de seguridad durante y después del plazo del servicio para desarrollar, mejorar o mejorar el Servicio y las soluciones de Dell que ofrecemos y proporcionamos a nuestros clientes. Dell no está obligado a devolver ni eliminar datos relacionados con eventos de seguridad tras la finalización del Servicio por ningún motivo.

[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 [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 comunicarse con nosotros por algún 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.

© 2024 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Las marcas registradas y nombres comerciales que puedan utilizarse en este documento hacen referencia 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.