



Descripción del servicio

Managed Detection and Response with Microsoft

Introducción

Dell Technologies Services se complace en ofrecer Managed Detection and Response with Microsoft Service (los “Servicios”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“Descripción del servicio”). El presupuesto, 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.

Alcance de este Servicio

El Servicio busca proporcionar al Cliente Managed Detection and Response with Microsoft Services.

El Servicio se presta de manera remota. El Cliente es responsable de todas las licencias y suscripciones de Microsoft; **las licencias de Microsoft no se incluyen como parte de este Servicio**. Consulte la [hoja de datos técnicos](#) para obtener detalles sobre los límites de volumen de datos del cliente en virtud de este Servicio.

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 with Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios que aprovechan la tecnología de Microsoft Defender XDR y Microsoft Sentinel para la plataforma de administración. • Horario de atención: 24 horas al día, 7 días a la semana (24x7) • Inicio/puesta en marcha del servicio • Habilitación y preparación del grupo de usuarios • Integración • Detección • Respuesta ante amenazas • Configuración de seguridad relacionada con el servicio • Generación de informes trimestral

	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta ante incidentes • Incluye los componentes anteriores y se aprovecha la cuenta de XDR actualmente licenciada del Cliente. • Los clientes que adquieran la oferta solo de servicio deben cumplir con los requisitos mínimos del módulo de software para recibir los Servicios.
--	--

Nota: La capacidad del producto depende de la licencia/suscripción a Microsoft que el Cliente haya adquirido para proteger las cargas de trabajo del Cliente; esto afectará las opciones de corrección disponibles del equipo de Dell Technologies Services.

Horario de atención

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

El Servicio proporciona una solución completa para el entorno de TI de un Cliente, lo que brinda seguridad a los dispositivos, la red, la actividad del usuario, las aplicaciones en la nube y los recursos en la nube, además de que permite aprovechar la tecnología de Microsoft Defender y Sentinel como la plataforma de administración.

El Servicio incluye el monitoreo de estos componentes de Microsoft a través de Microsoft Sentinel como parte de la oferta básica:

Productos de M365 Defender dentro del alcance para realizar el monitoreo:

- Microsoft Defender para Office 365
- Microsoft Defender para punto de conexión (servicio mínimo requerido)
- Microsoft Defender para Servidores (incorporado a Microsoft Defender para Endpoint)
- Microsoft Defender for Identity
- Microsoft Defender para aplicaciones en la nube

Requisitos necesarios para la administración/monitoreo de casos

- Microsoft Sentinel (servicio mínimo requerido)

Nota: Se requiere una suscripción y un espacio de trabajo dedicados a Azure para el Servicio.

Los Servicios de habilitación y preparación del grupo de usuarios se proporcionan durante el horario comercial normal. La habilitación y preparación del grupo de usuarios se debe completar antes de que el cliente se incorpore al SOC administrado 24x7 de Dell.

La tabla 2 a continuación muestra cada uno de los elementos de los componentes clave del Servicio.

Tabla: 2

Componente clave	Elementos
Inicio/puesta en marcha del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de inicio del Servicio (reunión inicial) • Creación de una cuenta de cliente en la plataforma ITSM • Lista de verificación previa a la contratación completada por el Cliente

Habilitación y preparación del grupo de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los requisitos de licencia y suscripción • Planificación previa a la implementación • Revisión/configuración de la política de Defender • Conectores y fuentes de datos • Ingesta de datos y recopilación de registros • Monitoreo y generación de informes de MDR
Incorporación de SOC	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del entorno de TI del Cliente • Habilitación del servicio
Detección	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso 24x7 a analistas de seguridad • Detección e investigación 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 • Recuperación remota relacionada con el incidente
Generación de informes trimestral	<ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral • Recomendaciones 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"> • Administración de la prestación de esta contratación

Descripción detallada

Inicio/puesta en marcha del servicio:

Reunión de inicio del Servicio

Un administrador de proyectos de Dell Technologies Services convocará una reunión para revisar las expectativas y los requisitos del Servicio con el Cliente para 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 sobre los mecanismos de detección actuales en el entorno del Cliente y cómo se pueden aplicar al Cliente.
- Proporcionar orientación sobre las integraciones del Servicio 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

La revisión del entorno de TI es una actividad realizada para recopilar datos sobre el entorno de TI existente del Cliente en el que se implementará el Servicio.

Habilitación y preparación del grupo de usuarios

Dell Technologies Services proporcionará orientación sobre los componentes principales para respaldar el servicio. La habilitación y preparación del grupo de usuarios están diseñadas para garantizar que el entorno de TI del Cliente cumpla con las configuraciones mínimas requeridas para proporcionar monitoreo 24x7.

Según la revisión inicial del entorno de TI del Cliente, Dell Technologies Services proporcionará orientación al Cliente sobre la configuración de las políticas de base de Defender y la configuración del espacio de trabajo de Sentinel (si es necesario).

Consulte la [hoja de datos técnicos](#) para obtener detalles adicionales sobre los límites de habilitación y preparación del grupo de usuarios en virtud de este Servicio.

Visión general de la habilitación y preparación del grupo de usuarios

- 1) Licencias y suscripciones: asegúrese de que el cliente tenga las licencias y suscripciones necesarias para Microsoft 365 Defender. Identifique la necesidad de adquirir licencias adicionales para el cliente, basándose en sus necesidades organizativas.
- 2) Planificación previa a la implementación: revise las necesidades de seguridad del cliente y la infraestructura existente.
- 3) Revisión/configuración de la política de Defender: active los componentes de Microsoft 365 Defender dentro del portal de administración de Microsoft 365 del cliente, según sea necesario. Con la aprobación del Cliente, ayude con la configuración de los ajustes de seguridad de base en los portales de Defender.
- 4) Conectores de datos, ingesta de datos y recopilación de registros: integre Microsoft 365 Defender en el entorno de Sentinel del Cliente para centralizar los registros y las alertas de eventos de seguridad, cuando estén disponibles y solo según lo indique el Cliente. Brinde asesoramiento sobre la implementación de conectores de datos compatibles para recolectar datos de seguridad de Microsoft Defender para punto de conexión, Microsoft Defender para Office 365 y Microsoft Defender for Identity.
- 5) Monitoreo y generación de informes de MDR: permite realizar la transición al monitoreo continuo del estado de seguridad del entorno de TI del Cliente mediante el Centro de seguridad de Microsoft Defender.

Incorporación de SOC

Habilitación del servicio:

- Verificar los requisitos previos del grupo de usuarios para el Servicio
- Guiar al Cliente a través del proceso de aprovisionamiento para acceder al equipo de Dell Technologies Services
- Guiar al Cliente a través de las asignaciones de RBAC (controles de acceso basado en funciones) necesarias para el acceso a XDR de M365 Defender

Nota: La actividad anterior solo se aplica si Microsoft Sentinel/Microsoft Defender para servidores (Microsoft Defender for Cloud) está dentro del alcance.

- Guiar al cliente a través de la configuración de Microsoft Sentinel y Azure Lighthouse
- Guiar al Cliente a través de la configuración de Microsoft Sentinel y Azure Lighthouse para la plantilla de ARM de Microsoft Sentinel/Defender for Cloud para la administración de Defender para servidores
- Configurar la regla de automatización básica/guía de estrategias para la respuesta del Cliente ante un incidente de seguridad y cualquier automatización requerida por SOC
- La investigación y la administración de casos se documentan a través de la instancia de Microsoft Sentinel/Defender del Cliente junto con la instancia de ServiceNow/ITSM de Dell. Dell Technologies Services trabajará con el cliente para configurar esta capacidad. Cualquier solicitud o consulta del cliente relacionada con un incidente o los servicios debe presentarse a través de la plataforma ServiceNow/ITSM.

Detección

Transición al estado estable:

La recomendación de Dell Technologies Services es incorporar al grupo de usuarios de Defender y Sentinel del Cliente lo antes posible, idealmente en un mes desde el inicio de los Servicios (no se recomienda hacerlo después de eso), lo que maximiza la información y el monitoreo que proporciona el Servicio.

Datos históricos y en tiempo real (sujetos a las capacidades de los productos de Microsoft y la configuración de almacenamiento):

- Los eventos de seguridad relevantes que Dell Technologies Services determine que son “verdaderos positivos” y que requieren acción por parte del Cliente se le escalarán dentro de los niveles de servicio que se detallan a continuación
- Los eventos que se determinen como “falsos positivos” o que se corrijan automáticamente se anotarán en el informe trimestral del Cliente
- Los indicadores de riesgo personalizados proporcionados por Dell Technologies Services se analizarán a medida que se reciban o creen

Acceso 24x7 a analistas de seguridad

Los analistas de seguridad de Dell Technologies Services están disponibles 24x7 para ayudar con las consultas pertinentes.

Detección e investigación de amenazas

Revisar e investigar las amenazas detectadas en la aplicación XDR. Las amenazas que requieren un análisis más profundo, según lo determine Dell Technologies, darán como resultado la creación de una investigación dentro de las aplicaciones Microsoft Defender XDR y Sentinel. Dell Technologies se comunicará con el Cliente a través del portal XDR, correo electrónico o integraciones compatibles si se recolectan pruebas suficientes para considerar que una amenaza es maliciosa, o si Dell Technologies requiere más información del Cliente para 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 recolectados mediante la plataforma XDR. 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 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 XDR, correo electrónico o las integraciones compatibles.

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 XDR.

Configuración de seguridad relacionada con el servicio

Dell Technologies Services puede aprobar hasta 40 horas de configuración de seguridad remota relacionada con el Servicio según sea necesario para ayudar al Cliente durante cada trimestre del Plazo del servicio. 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 con las actualizaciones de las políticas de la plataforma XDR.
- Orientación para la configuración e integración de aplicaciones de otros fabricantes en la plataforma XDR.

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.

Generación de informes 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 de servicios, y proporcionará recomendaciones sobre cómo defenderse contra las amenazas. En el Informe trimestral, se incluye una revisión de las investigaciones y tendencias de alertas, del análisis y de la orientación sobre la postura de seguridad.

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 del 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 del 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, que 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.

Limitaciones de uso y volumen de datos

El Servicio utiliza el grupo de usuarios de Microsoft Sentinel, Azure y Microsoft Defender XDR del Cliente, así como una suscripción y un espacio de trabajo de Azure dedicados y alojados por el Cliente para el Servicio. Los Clientes que adquieren este Servicio son responsables de comprender y administrar sus propias limitaciones de uso y volumen de datos, y Dell Technologies Services renuncia a todas esas responsabilidades u obligaciones relacionadas ante el Cliente. Además, el Cliente reconoce que es responsable de todos los costos de computación y almacenamiento de datos asociados con su suscripción a Azure y el espacio de trabajo de Sentinel.

Ubicaciones de almacenamiento de datos

Los clientes que adquieren esta oferta son responsables de determinar de forma independiente sus ubicaciones de almacenamiento de datos. La región de M365 y las ubicaciones de datos del espacio de trabajo configuradas se establecen dentro del entorno de Microsoft Azure del Cliente, según lo determinado por el Cliente.

Microsoft Sentinel almacena los datos del cliente dentro de la región definida dentro de su configuración de espacio de trabajo. Microsoft almacena los datos del Cliente en la misma ubicación geográfica que el espacio de trabajo de Log Analytics asociado con el entorno de Microsoft Sentinel del Cliente.

Microsoft Sentinel procesa los datos del cliente en una de las dos ubicaciones:

- Si el espacio de trabajo de Log Analytics se encuentra en Europa, los datos del Cliente se procesan en Europa.
- Para todas las demás ubicaciones, los datos del cliente se procesan en los Estados Unidos.

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:

1. Toda la información suministrada por el Cliente con respecto a los requisitos técnicos y la arquitectura del sitio es esencialmente correcta.
2. Dell Technologies Services solo implementará cambios en la configuración de seguridad relacionados con el Servicio que permita el proceso de administración de cambios de Dell.
3. Dell Technologies Services no es responsable de ningún cambio de política que implemente el cliente sin seguir el proceso de administración de cambios.
4. Los Servicios que se mencionan en esta Descripción del servicio se ejecutarán de forma remota.
5. Dell Technologies Services administra el entorno a través de los paneles de Microsoft Sentinel.
6. La capacidad del producto depende de la licencia y suscripción a Microsoft que el Cliente haya adquirido para proteger las cargas de trabajo del Cliente; esto afectará las opciones de corrección disponibles del equipo de Dell Technologies Services. Por ejemplo, para proteger los Servidores, se recomienda el plan 1 de Defender para servidores como la protección base mínima. Sin embargo, los servidores se beneficiarán de las protecciones adicionales del plan 2 de Defender para servidores, lo que agrega funcionalidades adicionales de Microsoft Defender for Cloud.
7. Dell se reserva el derecho de cambiar la solución de Administración de casos/ITSM a medida que se publiquen nuevas funcionalidades.
8. Los recuentos de terminales del Cliente se calcularán en función de la cantidad de terminales monitoreados en Sentinel.
9. Dell Technologies Services moverá a un cliente de la incorporación de SOC al monitoreo de estado estable una vez que se haya implementado un mínimo del 40 % de los sensores de terminales en los terminales con licencias.
10. En caso de que este Servicio no se complete dentro del período de tiempo descrito, Dell Technologies Services se reserva el derecho de evaluar la causa principal. Si la causa principal está fuera del control de Dell Technologies Services, Dell Technologies Services ofrecerá pasos para solucionar la demora. Estos pasos pueden requerir que el Cliente adquiera servicios adicionales o incurra en gastos adicionales para permitir que Dell Technologies Services complete este Servicio. 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.
11. El ecosistema de Microsoft Sentinel tiene una alta relación señal-ruido y, por lo tanto, una baja tasa de falsos positivos; Dell Technologies Services investigará las alertas informativas y de baja gravedad en función del gran volumen del mismo tipo de alerta, priorizadas después de investigar las alertas de gravedad alta y media.

Exclusiones

Si bien el Servicio está destinado a ayudar al Cliente a identificar y reducir el riesgo, es imposible eliminarlo por completo. Por lo tanto, Dell Technologies Services no garantiza que no ocurran intrusiones, vulneraciones ni ninguna otra actividad no autorizada en el entorno de TI del Cliente.

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

1. Los servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.
2. El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.

3. Solución de problemas o reparación de cualquier problema existente del sistema/servidor, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio, incluidos, entre otros, los sensores de M365 Defender o los fallos del agente compatibles con Microsoft Sentinel
4. 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.
5. 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.
6. La responsabilidad de Dell Technologies Services (incluida la responsabilidad financiera) con cualquier personal, hardware, software, equipos u otros recursos del Cliente o terceros actualmente en uso en el entorno operativo del Cliente, a menos que se detalle lo contrario en esta Descripción del servicio.
7. 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.
8. El monitoreo de alertas informativas y de baja gravedad no se encuentran dentro del alcance de este Servicio.
9. Instalación y configuración de servidores syslog y recopiladores syslog/CEF.
10. Configuración de aplicaciones de Microsoft Defender for Cloud Apps.
11. Monitoreo de las características de Microsoft Defender for Cloud que no se incluyan en la licencia del plan 1 o el plan 2 de Microsoft Defender para servidores.
12. Monitoreo de cualquier servidor que no se haya incorporado como parte del Servicio. Dell Technologies no clasificará las alertas relacionadas con ninguna entidad, excepto los servidores incorporados.
 - a. Nota: Esto solo se aplica a los servidores dentro del alcance/Defender for Cloud.

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:

1. Seguir el proceso de administración de cambios para las solicitudes a fin de realizar cambios en la plataforma XDR y proporcionar a Dell Technologies Services el contacto del cliente que aprobará las solicitudes de administración de cambios.
2. Proporcionar al analista de Dell Technologies Services acceso a todos los entornos requeridos del Cliente durante el Plazo del servicio.
3. Proporcionar el nombre de un representante designado por el Cliente que estará presente y disponible para todas las reuniones de planificación y revisión.
4. Proporcionar todas las autorizaciones, incluidas las de terceros, necesarias para permitir que Dell Technologies Services administre la plataforma XDR en nombre del Cliente.
5. Implementar agentes/sensores en todos los terminales con licencia de los clientes mediante herramientas de implementación de aplicaciones adecuadas (como Intune, SCCM, etc.).
6. 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.
7. Colaborar con los analistas de Dell Technologies Services y seguir sus indicaciones.
8. Revisar y aceptar las listas de verificación previas a la contratación y los planes de pruebas.
9. Garantizar que el entorno de TI del Cliente cuente con un agente de terminal compatible instalado en un host que tenga licencia para el Servicio.
10. Obtener todo el soporte para agentes de terminales de otros fabricantes a través de fuentes autorizadas o de los propios fabricantes. Dell Technologies Services no proporciona soporte para agentes de terminales de otros fabricantes.

11. 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.
12. Garantizar la disponibilidad y el acceso a un ancho de banda de red suficiente para prestar el Servicio.
13. 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.
14. Proporcionar el acceso adecuado a las aplicaciones de XDR para las integraciones.
15. Garantizar que los controles de seguridad del Cliente sean compatibles con las integraciones de XDR.
16. Administrar las credenciales y los permisos para las integraciones con la aplicación XDR.
17. Garantizar que la lista de contactos autorizados del Cliente permanezca vigente, incluidos los permisos y la información asociada.
18. Proporcionar información y asistencia inmediatas (p. ej., archivos, registros, contexto del entorno de TI) durante las investigaciones de amenazas realizadas por Dell Technologies Services.
19. Identificar y autenticar a todos los usuarios del Servicio autorizados por el Cliente.
20. 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.
21. Asumir la responsabilidad de todas las actividades que realicen los usuarios que haya autorizado el Cliente y notificar a Dell inmediatamente de cualquier uso no autorizado del Servicio.
22. Uso de la autenticación de dos factores, donde esté disponible, para acceder al Servicio.
23. Aceptar todas las actualizaciones y mejoras para el agente de terminal necesarias para el funcionamiento y la seguridad correctos del Servicio.
24. Proporcionar a Dell Technologies ventanas de interrupción del servicio según sea necesario.
25. 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.
26. Mantener una cantidad precisa de terminales administrados compatibles con el Servicio.
27. Configurar la suscripción a Microsoft Sentinel y Azure, además de proporcionar el acceso que necesita el analista de Dell. Este es un requisito del Servicio.
28. Proporcionar acceso a Microsoft 365 Defender a través de Microsoft Sentinel, el que será suministrado a través de invitaciones B2B de Microsoft Entra ID enviadas por el Cliente a los analistas de Dell.
29. La seguridad física y de la red del entorno del cliente.
30. Proporcionar toda la documentación en las plantillas estándares de DT Services, a menos que ambas partes acuerden lo contrario.
31. Proporcionar al menos dos (2) niveles de contactos de escalación para responder oportunamente a las escalaciones de Dell. Se espera que el Cliente proporcione los contactos de escalación disponibles durante los días festivos y el cierre del negocio.
32. Mantener el estado, el ajuste y la configuración de los paneles de Microsoft Sentinel.
33. Enviar vales de soporte técnico a Microsoft para su resolución. Dell Technologies Services no proporciona soporte para agentes de terminales de otros fabricantes.
34. Determinar la cantidad de datos de seguridad del Cliente que se deben ingresar en Microsoft Sentinel.
35. Monitorear las alertas generadas para entidades que no sean servidores.
36. Eliminación de cualquier agente AV/EDR de primer o tercer nivel.
37. Proporcionar a DT Services los consentimientos necesarios para prestar el Servicio.
38. Todos los costos de retención y procesamiento de datos.

39. Configurar los ajustes de la política para satisfacer las necesidades del Cliente.
40. Agregar integraciones y orígenes de datos a la plataforma MDR administrada.
41. Proporcionar una suscripción a Azure dedicada es necesario para proporcionar administración de casos/incidentes, investigaciones e informes trimestrales a través de Microsoft Sentinel.
42. Incorporación de dispositivos Android e iOS. Tenga presente que cada teléfono que se monitorea cuenta como un terminal que se supervisa como parte de este Servicio.

Glosario

Tabla: 3

Término	Descripción
Alerta	Instancias priorizadas de comportamientos sospechosos o maliciosos que observe la aplicación MDR.
Administración de casos	Plataforma centralizada que se utiliza para investigar y administrar incidentes y alertas de seguridad.
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.
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 del 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 API (Interfaz de programación de aplicaciones) 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”)	Aplicación de seguridad compatible con la oferta de Dell MDR. Para obtener los detalles técnicos, consulte la hoja de datos técnicos .
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 XDR que implementan los ajustes de prevención y detección dentro del entorno del cliente.
Configuración de seguridad	Servicio de 40 horas por trimestre incluido en MDR que proporciona a los clientes acciones de respuesta relacionadas con las investigaciones o alertas.
Habilitación y preparación del grupo de usuarios	Proporcionar orientación sobre los componentes principales necesarios para habilitar los Servicios. La habilitación y preparación del grupo de usuarios están diseñadas para garantizar que el entorno de TI del Cliente cumpla con las configuraciones mínimas requeridas para proporcionar monitoreo 24x7.
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 en la plataforma disponibles en la aplicación XDR, como aislar el host o bloquear archivos (acción de tipo de contención).

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 pedido, el Cliente no ofrecerá trabajo, de manera directa o indirecta, a ningún empleado de Dell Technologies Services a quien haya contactado en relación con 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 sufrir alteraciones o retrasos sustanciales. 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 copias de respaldo periódicas 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 aplicables 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;
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, Y/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 requerir que Dell Technologies Services acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell Technologies Services. Es posible que se anule la garantía de algunos fabricantes 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, el Cliente aceptará 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 EE. UU. (incluidos los 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 la ITAR (Normativas Internacionales de Tráfico de Armas); e (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, los Servicios de habilitación y preparación del grupo de usuarios se prestarán de lunes a viernes durante el horario comercial normal 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, resto de regiones del Caribe que hablan inglés	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 de los Servicios de habilitación y preparación del grupo de usuarios fuera del horario comercial normal 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 persona jurídica que aparece identificada en su Formulario de pedido emitido por la contratación de este Servicio (la “Persona jurídica de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con la Persona 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 contratan los Servicios directamente	Clientes que contratan los 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 Persona jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Persona 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 Persona jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Persona jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Persona jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Persona jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
Asia-Pacífico y 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 Persona jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Persona 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 Persona jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Persona jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Persona jurídica de Dell como

		<p>proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Persona jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.</p>
<p>Asia-Pacífico, Hong Kong</p>	<p>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</p>	<p>Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Persona jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Persona 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 Persona jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Persona jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Persona jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Persona jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.</p>
<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 y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</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 Persona jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Persona 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 Persona jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Persona jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Persona jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Persona jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, 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 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 persona jurídica que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha persona a esta Descripción del servicio, en cuyo caso “usted” o “Cliente” hacen referencia a dicha persona. 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”), 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), así como otros datos que pueden identificar de forma única su dispositivo o sistema.

También es posible recolectar información sobre la forma en la que el sistema o el dispositivo interactúan 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 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 a fin de 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 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 entregado 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 naturales 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 acuerdo, 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 la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de 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 a la dirección que figura en la 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 está 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 se refieren a las empresas que figuran en las marcas y los nombres de sus productos. Puede obtenerse una copia impresa de los términos y condiciones de venta de Dell con previa solicitud.