



Descripción del servicio

Vulnerability Management Service

Introducción

Dell Technologies Services se complace en ofrecer Servicio de gestión de vulnerabilidades o Vulnerability Management en adelante (los "Servicios") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("Descripción del servicio"). El pedido, el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el "Formulario de pedido") incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas.

Alcance de este Servicio

El Servicio busca proporcionar al Cliente Vulnerability Management. 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
Vulnerability Management	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio del servicio • Análisis de vulnerabilidades • Priorización e informes mensuales • Revisiones e informes trimestrales • Suscripción anual (con opción de facturación mensual)

Horario de atención El equipo virtual de Vulnerability Management de Dell Technologies Services proporciona servicio al Cliente durante el horario comercial de Dell Technologies Services para las ubicaciones pertinentes.

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

Componente clave	Elementos
Inicio del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciación de Servicios (reunión inicial) • Lista de verificación de prerequisites completados por el Cliente • Revisión del entorno de TI del Cliente • Activación de la aplicación Vulnerability Management • Asistencia para la implementación de sensores
Análisis de vulnerabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis mensual de vulnerabilidades • Análisis ad hoc iniciados por Dell Technologies Services
Informes y priorización de vulnerabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Priorización e informes mensuales • Informes y revisiones trimestrales
Facturación opcional de la suscripción (recomendado)	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo de facturación mensual (como alternativa al pago estándar completo en el momento de la compra)

Descripción detallada

Inicio del servicio:

Iniciación de Servicios

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

- Revisar y analizar el entorno de TI, los controles de seguridad y cualquier otro contexto pertinente del Cliente.
- Proporcionar orientación sobre las capacidades actuales de análisis de vulnerabilidades en la aplicación Vulnerability Management y cómo se pueden aplicar al Cliente; y
- Proporcionar orientación sobre las integraciones de Vulnerability Management en el software 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 de prerequisites completados por el Cliente

El Cliente es responsable de completar la lista de verificación de prerequisites antes del análisis del entorno de TI. El jefe de proyecto 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 por Dell Technologies Services para recopilar datos sobre el entorno de TI existente del Cliente en el que se implementará el software.

Activación de la aplicación Vulnerability Management

- Establecer el grupo de usuarios designado por el Cliente de la aplicación Vulnerability Management para iniciar el Servicio.
- Dell Technologies Services guiará al Cliente a través de la creación de cuentas de administrador iniciales para la aplicación Vulnerability Management y le mostrará cómo crear usuarios adicionales para el registro inicial de la aplicación a fin de acceder a la aplicación Vulnerability Management.
- Proporcionar al Cliente orientación sobre la configuración adecuada, la instalación, el paquete de instalación, la implementación y la configuración del sensor, a fin de satisfacer las necesidades de los Clientes.

Asistencia para la implementación de sensores Dell Technologies Services asesorará al Cliente a través de la implementación de máquinas virtuales y sensores de terminales, y cualquier solución de problemas durante el proceso de instalación. También se proporcionará asistencia razonable para obtener un paquete de implementación adecuado y la corrección de problemas relacionados con errores de implementación en la consola o los registros de la aplicación Vulnerability Management.

Análisis de vulnerabilidades

Análisis

Dell Technologies Services analizará el entorno del Cliente mensualmente. Los resultados del análisis se revisan y se priorizan, y generarán una lista de priorización. Dell Technologies Services se comunicará con el Cliente por correo electrónico o integraciones admitidas para notificar la disponibilidad de un nuevo informe para que el Cliente lo revise y tome las medidas adecuadas.

El entorno de TI del Cliente se analizará mediante sensores y la aplicación Vulnerability Management buscará vulnerabilidades en los sistemas operativos, el software de servidor, los dispositivos de red y el software de otros fabricantes del Cliente

Análisis ad hoc iniciados por Dell Habrá instancias en las que una vulnerabilidad descubierta recientemente (incluidas las vulnerabilidades de día cero) amerite un análisis fuera de la cadencia normal de análisis de vulnerabilidades (“análisis ad hoc”). Estos análisis ad hoc se ejecutarán y se iniciarán en función de la evaluación del entorno del Cliente por parte de Dell Technologies Services. Se solicitará la aprobación previa del Cliente antes de iniciar dichos análisis ad hoc.

Informes y priorización de vulnerabilidades

Priorización e informes mensuales

Dell Technologies Services proporcionará informes y priorización de vulnerabilidades mensualmente (y ad hoc, según sea necesario) que el Cliente deberá corregir según los resultados del análisis. Los Clientes tendrán acceso a la instancia de Vulnerability Management para ver esta priorización

Informes y revisiones trimestrales

Dell Technologies Services proporcionará al Cliente visibilidad sobre su postura y priorización de Vulnerability Management. Dell Technologies Services y el Cliente revisarán las tendencias de vulnerabilidad y la actividad importante que se observó en el entorno de TI del Cliente mediante la aplicación Vulnerability Management y analizarán las recomendaciones en cuanto a la priorización de vulnerabilidades.

Facturación de suscripción

El Servicio permite la facturación mensual opcional de la suscripción, que se indicará en el Formulario de pedido original del Cliente con la anotación "Suscripción" si el Cliente lo aceptó. Si el Cliente decide no recibir la facturación mensual de la suscripción, se aplicarán los términos de facturación estándar. Los siguientes términos se aplican a la facturación de suscripción:

- El Formulario de pedido original indicará la duración del servicio y la cantidad de terminales con licencia. La duración inicial del servicio será de un período mínimo de doce (12) meses. 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 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.
- Se requiere que el Cliente proporcione a Dell Technologies Services un aviso por escrito sesenta (60) días antes de la finalización del Plazo de Servicio con renovación automática del Cliente.
- La facturación comienza desde el momento del pedido y no desde el inicio del servicio

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

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

Limitaciones de uso y retención de datos

Los datos recolectados por la aplicación Vulnerability Management se conservarán durante un máximo de quince (15) meses, después de los cuales dichos datos se eliminarán. Todos los datos recolectados por el Cliente se eliminarán de forma permanente treinta (30) días después de la finalización del Servicio.

Ubicaciones de almacenamiento de datos

El servicio cuenta con la tecnología de la aplicación Vulnerability Management y utiliza centros de datos y servicios de proveedores de servicio en la nube para brindar y entregar la aplicación Vulnerability Management a los Clientes. Dell Technologies Services seleccionará la ubicación de almacenamiento de datos del Cliente en función de la información entregada por el Cliente durante el inicio del servicio. Los centros de almacenamiento de datos se encuentran en los siguientes países:

- Estados Unidos
- Canadá
- Brasil
- Reino Unido
- Alemania

- Australia
- India
- Japón
- Singapur

A los Clientes solo se les permite una ubicación de almacenamiento de datos para su aplicación Vulnerability Management, y las ubicaciones de almacenamiento de datos seguirán siendo las mismas durante el plazo del Servicio y las extensiones correspondientes.

Exclusiones

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

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

- Los servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.
- El desarrollo de propiedad intelectual creada única y específicamente para el Cliente.
- Solución de problemas o solución de cualquier problema existente del sistema/servidor, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- Prueba de la integración entre una oferta de Dell Technologies Services 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 de TI del Cliente, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- La responsabilidad de Dell Technologies Services (incluida la responsabilidad financiera) por cualquier personal, hardware, software, equipo u otros recursos del Cliente o de terceros que se utilicen actualmente en el entorno operativo del Cliente, a menos que se detalle lo contrario en esta Descripción del servicio.
- Aplicación de parches a las vulnerabilidades que se han descubierto en el entorno de TI 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.
- Compra de licencias de software o software como servicio.
- Migración de los datos del Cliente a una nueva ubicación de almacenamiento de datos.

Responsabilidades del Cliente específicas de la oferta

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

- Proporcionar al técnico de Dell Technologies Services acceso a todos los entornos requeridos durante el Plazo de servicio.
- Proporcionar a Dell Technologies Services todo el soporte necesario para el análisis con credenciales. El Cliente administrará las credenciales necesarias para el análisis autenticado y ayudará a Dell Technologies Services con las actividades de resolución relacionadas con el análisis, según sea necesario.
- Seguir las prácticas recomendadas para administrar las credenciales

- Estar presente o enviar un representante designado por el Cliente que estará presente y disponible para todas las reuniones de planificación y revisión.
- Participar en la prestación del Servicio, según sea necesario. El Cliente es consciente de que, sin la participación adecuada, incluido el establecimiento de objetivos, el técnico de Dell Technologies Services no puede trabajar para satisfacer las necesidades del Cliente ni prestar el Servicio.
- Colaborar con los analistas de Dell Technologies Services y seguir sus indicaciones.
- Completar, 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 sensor de terminales compatible instalado en un host que tenga licencia para el Servicio.
- Habilitar un “estado estable” del Servicio como se define en la Tabla 5 que aparece a continuación.
- Obtener todo el soporte para los sensores de otros fabricantes desde los proveedores externos u otras fuentes autorizadas. Dell Technologies Services no proporciona soporte para sensores de terminales de otros fabricantes.
- Garantizar la disponibilidad de suficiente conectividad de red, ancho de banda y acceso para prestar el Servicio.
- Proporcionar el acceso adecuado a Dell Technologies Services para las integraciones según lo requiera la aplicación Vulnerability Management.
- Administrar las credenciales y los permisos para las integraciones en la aplicación Vulnerability Management.
- Garantizar que la lista de contactos autorizados del Cliente permanezca actualizada, incluidos los permisos y la información asociada.
- Proporcionar información y asistencia (p. ej., archivos, registros, contexto del entorno de TI) con prontitud para cualquier análisis adicional
- Identificar y autenticar a todos los usuarios que el Cliente autorice para usar el Servicio.
- 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.
- Supervisar y asumir la responsabilidad de las actividades de los usuarios autorizados y notificar inmediatamente a Dell Technologies Services sobre cualquier uso no autorizado del Servicio.
- Usar la autenticación de dos factores, donde esté disponible, para acceder al Servicio.
- Aceptar todas las actualizaciones y mejoras de los sensores necesarias para el correcto funcionamiento y seguridad del Servicio.
- Obtener los consentimientos externos necesarios en nombre de Dell Technologies Services con el fin de prestar el Servicio.
- Proporcionar información sobre la arquitectura y los requisitos técnicos del sitio materialmente correctos y pertinentes.

Glosario

Tabla: 5

Término	Descripción
Análisis de vulnerabilidades	Análisis del entorno de TI y los sistemas informáticos del Cliente en busca de vulnerabilidades, con o sin el uso de un agente. Dell Technologies Services se encargará de iniciar todos los análisis.
Sensor	Una aplicación instalada en un terminal o red que se utiliza para recopilar y enviar información sobre las actividades y los detalles del sistema operativo del terminal a la aplicación Vulnerability Management para detectar vulnerabilidades.

Integración	Llamadas de la Interfaz de programación de aplicaciones (API) u otro software para prestar los Servicios acordados para la tecnología conectada.
Vulnerabilidad	Las vulnerabilidades son fallas en el entorno de TI y en los sistemas informáticos de un Cliente detectados por la aplicación Vulnerability Management que requieren parches.
Parches	La aplicación de parches es un proceso que consiste en reparar vulnerabilidades o fallas que se identifican después del lanzamiento de una aplicación o un software.
Vulnerability Management	El acto de buscar vulnerabilidades en el entorno de TI y en los sistemas informáticos del Cliente, y priorizar las vulnerabilidades para la aplicación de parches.
Confirmación de estado estable o servicio listo	<p>Requisitos del Cliente para realizar la transición a un estado estable y estar listo para el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 40 % de las licencias adquiridas por zona de red configurada son visibles en la aplicación Vulnerability Management en forma de terminales descubiertos • Se puede acceder al menos a un terminal por zona de red definida por el Cliente. • Se validan las credenciales para los análisis autenticados. • Se completa correctamente un análisis completo de la red sin afectar las operaciones del Cliente.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido el permiso para que tanto el Cliente como Dell Technologies Services accedan y usen, de manera remota o en el sitio, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos en ellos 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, y 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 vigentes exijan lo contrario, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL.
- PÉRDIDA O 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, 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 ni utilizarse en relación con los Datos excluidos. El Cliente es el único responsable de revisar la información que proporciona o a la que Dell Technologies Services accede para garantizar que no contenga Datos excluidos.

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

País	Horario comercial 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 del Servicio fuera del horario comercial ni durante los días festivos locales, a menos que se hayan hecho previamente los arreglos correspondientes por escrito.

Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el Cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad jurídica que aparece identificada en su Formulario de pedido emitido por la contratación de este Servicio (la “Entidad jurídica de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con la Entidad jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona 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	
	Cientes que contratan los Servicios directamente	Cientes 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 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 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-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 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, 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	<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 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>
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 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 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 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 con solo ingresar a Dell.com desde una computadora conectada a Internet en su localidad o mediante la elección de la opción que corresponda en la sección “Seleccione un país o una región” del sitio web de Dell disponible en Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

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

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

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

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón “Acepto” o activar la casilla “Acepto” u otra opción similar que aparezca en el sitio web Dell.com o DellEMC.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell Technologies, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados como referencia en el

presente documento. Si participa en esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso “usted” o “Cliente” hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

Recolección de datos y Aviso de uso

Este Aviso (“Aviso”) explica la forma en que [Dell Technologies y su grupo de empresas](#), en nombre propio o de un tercero o de 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 se guarda actualmente. 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 de forma directa, 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 la 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 de Dell Vulnerability Management Service, la información relacionada con los eventos de seguridad. En algunos casos, la información recolectada puede identificar directa o indirectamente a un usuario final y vincular a una persona con determinados comportamientos en línea en la medida necesaria para los propósitos que se proporcionan en este Aviso.

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

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

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

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

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

Términos y condiciones adicionales

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

2. Información adicional importante

A. Reprogramación. Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días 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 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 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.

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