



Descripción del servicio

Managed Detection and Response

Introducción

Dell Technologies Services se complace en proporcionar un servicio de Managed Detection and Response (los "Servicios") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("Descripción del servicio"). 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 de seguridad cibernética. El Servicio se presta de manera remota. Los componentes clave del Servicio se detallan en la tabla 1 a continuación:

Tabla: 1

Servicios adquiridos	Componentes clave del Servicio
Managed Detection and Response: con tecnología de Secureworks Taegis XDR ("XDR")	<ul style="list-style-type: none">• Horas de funcionamiento: 24 horas al día, 7 días a la semana (24x7)• Integración• Detección• Respuesta y corrección• Revisiones trimestrales• Respuesta ante incidentes• Suscripción anual (recomendado)
Managed Detection and Response: Solo Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Incluye los componentes anteriores y se aprovecha la cuenta de XDR actualmente licenciada del cliente.• Solo suscripción mensual.

Horas de funcionamiento

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

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

Tabla: 2

Componente clave	Elementos
Integración	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de iniciación de Servicios (reunión de inicio) • Lista de verificación previa a la contratación completada por el Cliente • Revisión del entorno de TI del Cliente • Activación de la aplicación Secureworks XDR • Asistencia para la implementación de agentes
Detección	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso 24x7 a los analistas de seguridad • Investigación y detección de amenazas • Búsqueda de amenazas
Respuesta y corrección	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de respuesta ante amenazas • Corrección remota
Revisión trimestral	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las investigaciones y las tendencias de las alertas • Debate del análisis • Guía de postura de seguridad
Respuesta ante incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de respuesta remota ante incidentes
Facturación de suscripción (recomendado)	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación mensual

Descripción detallada

Integración:

Reunión de iniciación de Servicios

Un administrador de proyectos de Dell Technologies Services llamará para una reunión para revisar las expectativas y los requisitos de Servicio con el Cliente para planificar el Servicio. El objetivo de la reunión de inicio del Servicio es:

- Revisar y analizar las respuestas del perfil del Cliente para comprender el entorno de TI, los controles de seguridad y cualquier otro contexto pertinente del Cliente
- Proporcionar orientación sobre los mecanismos de detección actuales en la aplicación XDR y cómo se pueden aplicar al Cliente; y
- Proporcionar orientación en integraciones de XDR con software y hardware de otros fabricantes.

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

Lista de verificación previa a la contratación completada por el Cliente

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

Análisis del entorno de TI

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

Activación de la aplicación XDR

- Establecer la instancia designada por el Cliente de la aplicación XDR para iniciar el Servicio
- Enviar al Cliente el registro de la aplicación inicial para el acceso a la aplicación XDR
- Proporcionar al Cliente acceso a los agentes de terminal necesarios, según sea necesario.

Asistencia para la implementación de agentes

Asesorar al Cliente mediante la implementación de terminales y la solución de problemas para la instalación de agentes de terminal en los siguientes servicios de software:

- Agente de terminal de Secureworks XDR

Las actividades que se detallan a continuación están incluidas en este Servicio:

- Asistencia para obtener los paquetes de implementación
- Asistencia para la corrección de problemas con errores de implementación en la consola de XDR o archivos de registros

Detección

Acceso 24x7 a los analistas de seguridad

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

Investigación y detección de amenazas

Revisar e investigar las amenazas detectadas en la aplicación XDR. Las amenazas que requieren un análisis adicional, según lo determina Dell Technologies, provocarán la creación de una investigación dentro de la aplicación XDR. Dell Technologies se pondrá en contacto con el Cliente a través del portal XDR, el correo electrónico o las integraciones compatibles si se recolectan pruebas suficientes para considerar una amenaza como maliciosa, o si Dell Technologies requiere acciones adicionales del Cliente para continuar con la investigación.

Búsqueda de amenazas

Dell Technologies lleva a cabo una búsqueda mensual de amenazas en todo el entorno de TI del Cliente a fin de detectar los indicadores de riesgo y las tácticas pertinentes en las participaciones actuales de respuesta ante incidentes. Las actividades de búsqueda de amenazas se limitan a los datos recolectados mediante la plataforma XDR y la integración compatible. Dell Technologies inspeccionará la telemetría del Cliente recolectada para detectar actividades como la presencia de mecanismos de persistencia, las actividades anómalas del usuario, las tácticas de agentes de amenazas, las comunicaciones anormales de la red y el uso anómalo de la aplicación. Las amenazas detectadas como parte del proceso de búsqueda de amenazas provocarán la creación de una investigación y una notificación al Cliente a través del portal XDR, el correo electrónico o las integraciones compatibles.

Respuesta y corrección

Acciones de respuesta ante amenazas

Tras la autorización por parte del Cliente, Dell Technologies realizará las acciones de respuesta de amenaza recomendadas.

Corrección remota

Dell Technologies Services proporcionará hasta 40 horas de asistencia de corrección remota para el Cliente según sea necesario por cada trimestre en el Plazo de Servicio. La corrección remota se limita específicamente a las investigaciones resultantes del Servicio y puede incluir lo siguiente:

- Solución de problemas de aplicaciones de software de terminales y resolución de problemas
- Planes de acción y planificación para corregir las amenazas y vulnerabilidades identificadas.
- Orientación sobre seguridad para implementaciones y parches de software
- Orientación sobre seguridad acerca de errores de configuración en entornos de cliente, servidor, nube, red y almacenamiento
- Orientación sobre políticas o configuración de productos de seguridad que se integran en XDR
- Orientación sobre políticas o configuración de conexiones de redes que se integran en XDR

Si se requieren más de 40 horas de asistencia remota en un trimestre, 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 de un trimestre futuro dentro del Plazo de Servicio no se puede utilizar antes del inicio de dicho trimestre.

Revisión trimestral

Dell Technologies Services será compatible con las mejoras continuas de la postura de seguridad del Cliente. Dell Technologies Services y el Cliente revisarán las tendencias y la actividad notable observada en el entorno de TI del Cliente a través de la aplicación XDR y analizarán las recomendaciones sobre cómo defender contra las amenazas.

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 para el Cliente por cada año en el Plazo de Servicio, limitado a la cantidad de terminales contratados. 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
- Análisis de las infraestructuras en las instalaciones y en la nube para lo siguiente
 - datos del host
 - datos de red
 - código malicioso
 - datos del registro
 - inteligencia de amenazas cibernéticas
- Proporcionar un análisis inicial y coordinación para la orientación y el soporte del manejo de medios digitales
- Proporcionar creación de informes de estado y seguimiento de elementos de acción
- Proporcionar una visión general inicial de la corrección necesaria y los próximos pasos
- Proporcionar orientación para la planificación de corrección

Si se requieren más de 40 horas 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 de un año futuro dentro del Plazo de Servicio no se puede utilizar antes del inicio de dicho trimestre.

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 (anual o mensual) 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

La cantidad de datos del Cliente que se recolectan en este Servicio se limita a 4 (cuatro) Gigabytes (“GB”) por terminal administrado por mes (el “Límite de uso”). Si la cantidad de datos del Cliente que se recolectan en un mes determinado supera el Límite de uso hasta el 10 %, Dell Technologies Services notificará al Cliente y se otorgará un período de gracia de facturación de 30 días para que se pueda tomar una acción correctiva, y el Cliente puede evitar que se facture un cargo de almacenamiento de datos. Si, por un período de 12 (doce) meses, de la primera instancia de que el Cliente supere el Límite de uso, la cantidad de datos recolectados supera el Límite de uso hasta el 10 %, se le cobrará un cargo de almacenamiento de datos que cubrirá el período de tiempo desde la primera instancia de exceder el Límite de uso a la nueva instancia posterior. Si la cantidad de datos del Cliente que se recolectan en un mes determinado excede el Límite de uso por encima del 10 %, se facturará al cliente una tarifa de almacenamiento de datos.

Ubicaciones de almacenamiento de datos

La ubicación de almacenamiento de datos de la aplicación XDR se encuentra en los Estados Unidos de América (EE. UU.) de manera predeterminada para todos los clientes. Los clientes ubicados en la Unión Europea (UE) almacenarán los datos de la aplicación XDR dentro de la UE de manera predeterminada. A los clientes se les permite solo una ubicación de almacenamiento de datos para los datos de la aplicación XDR. Las ubicaciones de almacenamiento de datos seguirán siendo las mismas durante el Plazo. Para entornos de más de 10 000 terminales, se aplicarán cargos adicionales por el almacenamiento de datos en la UE.

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 específicos al definir los Servicios detallados en esta Descripción del servicio:

- Toda la información suministrada por el Cliente con respecto a los requisitos técnicos y la arquitectura del sitio es esencialmente correcta.

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 Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.
- Solución de problemas o solución de cualquier problema existente del sistema/servidor, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- Prueba de la integración entre un producto de Dell Technologies y otros productos de otros fabricantes, como los productos de cifrado o de seguridad de otros fabricantes, entre otros.
- Corrección o mitigación de cualquiera de los problemas de rendimiento identificados por el análisis del entorno del Cliente, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.

- La responsabilidad de Dell Technologies Services (incluida la responsabilidad financiera) 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.
- Instalación del software XDR en los servidores en el sitio del Cliente.
- Resolución de problemas de compatibilidad u otros problemas que no pueda resolver el fabricante, ni por configurar el hardware, el software, el equipo o los recursos de modo contrario a la configuración que admite el fabricante.
- Compra de licencias de software o software como servicio

Responsabilidades del Cliente específicas de la oferta

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

- El Cliente debe proporcionar al técnico de Dell Technologies Services acceso a todos los entornos requeridos durante el período de prestación.
- El Cliente debe estar presente o enviar un representante designado por este que estará presente y disponible para todas las reuniones de planificación y revisión.
- El Cliente debe participar según sea necesario durante la prestación del Servicio. 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 o prestar el Servicio.
- El Cliente acepta colaborar con los analistas de Dell Technologies Services y seguir sus indicaciones.
- Revisar y aceptar las listas de verificación previas a la contratación y los planes de pruebas.
- Garantizar que el entorno de TI del Cliente cuente con un agente de terminal compatible instalado en un host que tenga licencia para el Servicio.
- Implementar los agentes de terminales compatibles en al menos el 40 % del volumen con licencia. Esto es necesario para proporcionar a los analistas de seguridad de Dell Technologies una visibilidad suficiente del entorno de TI del Cliente mediante la aplicación XDR.
- Obtener todo el soporte para agentes de terminales de otros fabricantes desde los otros fabricantes o desde otras fuentes autorizadas. Dell Technologies no proporciona soporte para agentes de terminales de otros fabricantes.
- Garantizar la disponibilidad de suficiente ancho de banda de red y acceso para prestar el Servicio.
- Garantizar que todas las integraciones de los dispositivos estén funcionando y sigan funcionando correctamente. Si el Cliente lo requiere, Dell Technologies puede ayudar con esto, sujeto a un cobro.
- Proporcionar el acceso adecuado a Dell Technologies para las integraciones según lo requerido por la aplicación XDR.
- Garantizar que los controles de seguridad del Cliente sean compatibles con las integraciones de XDR.
- Administrar las credenciales y los permisos para las integraciones con la aplicación XDR.
- Garantizar que la lista de contactos autorizados del Cliente permanezca vigente, incluidos los permisos y la información asociada.
- Proporcionar información y asistencia (p. ej., archivos, registros y contexto del entorno de TI) de forma oportuna durante las investigaciones que Dell Technologies realiza ante amenazas contra el Cliente.
- Identificar y autenticar a todos los usuarios que el Cliente autoriza 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.
- El Cliente es responsable de todas las actividades de los usuarios que haya autorizado y notificará a Dell inmediatamente de cualquier uso no autorizado del Servicio.
- Uso de la autenticación de dos factores, donde esté disponible, para acceder al Servicio.
- Aceptar todas las actualizaciones y mejoras para el agente de terminal necesarias para el funcionamiento y la seguridad correctos del Servicio.

Glosario

Tabla: 5

Término	Descripción
Alerta	Instancias priorizadas de comportamientos sospechosos o maliciosos que observa la aplicación XDR.
Agente de terminal	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 XDR para el análisis y la detección de amenazas. Enlace para acceder a la lista de agentes de terminales que son compatibles con la aplicación Secureworks XDR: https://docs.ctpx.secureworks.com/at_a_glance/#endpoints .
Integración	Llamadas de la Interfaz de programación de aplicaciones (API) u otros scripts de software para prestar los Servicios acordados para la tecnología conectada.
Amenaza	Cualquier actividad identificada por la aplicación XDR que pueda causar daños en un recurso en el entorno de TI del Cliente.
Investigación	Una ubicación central dentro de la aplicación XDR 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.
Incidente de seguridad	Una circunstancia en la que se ha producido un compromiso o un riesgo sospechoso relacionados con el 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.

Responsabilidades generales del Cliente

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

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

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

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

Respaldo de datos. El Cliente deberá realizar una copia de respaldo completa de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente debe realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Dell Technologies Services no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos.

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

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

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

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

Términos y condiciones de los Servicios

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

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

		del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
Asia Pacífico, Hong Kong	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
Europa, Medio Oriente y África	<p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL correspondiente a continuación:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.

* 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.

En caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de

pedido. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

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

Recolección de datos y Aviso de uso

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Términos y condiciones adicionales

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

2. Información adicional importante

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

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

G. Limitaciones geográficas y reubicación. Este Servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico 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.

© 2021 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Las marcas registradas y nombres comerciales que puedan utilizarse en este documento hacen referencia a las empresas que figuran en las marcas y los nombres de sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.