



Descrizione del servizio

Rilevamento e risposta gestiti con CrowdStrike (Managed Detection and Response with CrowdStrike)

Introduzione

Dell Technologies Services è lieta di offrire il servizio Managed Detection and Response (di seguito "Servizio" o "Servizi") in conformità alla presente descrizione del servizio (di seguito "Descrizione del Servizio"). Il preventivo, il modulo d'ordine o altri moduli reciprocamente concordati sotto forma di fattura o ricevuta d'ordine (a seconda dei casi, "Modulo d'ordine") includono il nome del/i Servizio/i e le opzioni disponibili per i servizi acquistati. Per ricevere ulteriore assistenza o per richiedere una copia dei contratti di assistenza, contattare il supporto tecnico o il proprio responsabile vendite.

Il servizio Managed Detection and Response fornisce servizi gestiti di sicurezza informatica degli endpoint e dell'appliance di storage del cliente con monitoraggio, rilevamento, risposta e gestione degli incidenti di sicurezza 24/7 da parte degli esperti del Security Operation Center (SOC) di Dell. Il servizio MDR sfrutta la piattaforma CrowdStrike Falcon, che offre un'elevata visibilità agli esperti SOC di Dell per monitorare e proteggere l'ambiente del cliente da eventuali attacchi e violazioni.

L'ambito del servizio MDR è limitato ai moduli della piattaforma specificati di seguito:

- CrowdStrike Falcon Prevent (antivirus di nuova generazione, "NGAV")
- CrowdStrike Falcon EDR (acquisizione illimitata di dati e conservazione dei dati non elaborati per 60 giorni)
- SIEM/XDR CrowdStrike di nuova generazione (acquisizione di 4 GB di dati al mese e conservazione dei dati non elaborati per 60 giorni)
- Threat Intelligence
- Grafico delle minacce CrowdStrike (60 giorni di conservazione)
- CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR)

Ambito del Servizio

Il Servizio intende fornire al Cliente i servizi Managed Detection and Response. Il Servizio è erogato in remoto. I componenti chiave del Servizio sono descritti nella tabella 1 seguente:

Tabella 1

Servizio acquistato	Componenti chiave del Servizio
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none">• Servizio erogato sulla piattaforma CrowdStrike Falcon• Orario di operatività: 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 (24x7)

	<ul style="list-style-type: none">• Processo di integrazione• Rilevamento• Risposta alle minacce• Configurazione della sicurezza correlata al servizio• Reporting trimestrale• Risposta agli incidenti
Managed Detection and Response - Solo Servizio	<ul style="list-style-type: none">• Include i componenti sopra indicati, sfruttando l'account della piattaforma CrowdStrike Falcon con licenza attiva del cliente.• Solo abbonamento.• I clienti che acquistano l'offerta di solo servizio MDR devono procurarsi i moduli elencati di seguito per poter ricevere i servizi*:<ul style="list-style-type: none">○ CrowdStrike Falcon Prevent (NGAV)○ CrowdStrike Falcon EDR○ CrowdStrike SIEM/XDR di nuova generazione○ CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR) <p>*Dell consiglia al cliente di disporre di almeno 60 giorni di conservazione e 4 GB di acquisizione, oltre che dei moduli Threat Intelligence e Forensics di CrowdStrike.</p> <p>**Solo Servizio non supportato per MDR per Data Protection</p>

Orario di operatività
I Security Operation Center (SOC) virtuali Dell Technologies Services sono progettati per fornire al cliente un Servizio 24 ore su 24, 7 giorni a settimana (24x7).

La tabella 2 seguente elenca i singoli Elementi dei componenti chiave del Servizio.

Tabella 2

Componente chiave	Elementi
Processo di integrazione	<ul style="list-style-type: none">• Incontro per iniziazione Servizio (incontro di avvio progetto)• Elenco di controllo preliminare completato dal cliente• Analisi dell'ambiente IT del cliente• Abilitazione della piattaforma• Indicazioni per la configurazione della piattaforma
Rilevamento	<ul style="list-style-type: none">• Accesso 24x7 ad analisti della sicurezza• Rilevamento e indagini sulle minacce• Ricerca delle minacce avviata da Dell

Risposta alle minacce e configurazione della sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Risposta alle minacce • Configurazione della sicurezza correlata al servizio
Report trimestrale	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting sulle indagini • Analisi delle tendenze degli avvisi • Indicazioni sul profilo di sicurezza
Risposta agli incidenti	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio della risposta agli incidenti in remoto
Project management	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dell'erogazione di questo impegno

Descrizione dettagliata

Processo di integrazione:

Incontro per iniziazione Servizio

Un responsabile di progetto Dell Technologies Services chiamerà per organizzare un incontro per esaminare le aspettative e i requisiti con il cliente in modo da pianificare l'erogazione del Servizio. L'obiettivo dell'incontro per iniziazione Servizio è quello di:

- Esaminare e discutere le risposte del profilo del Cliente per comprendere l'ambiente IT del cliente, i controlli di sicurezza e qualsiasi altro contesto pertinente;
- fornire indicazioni sui meccanismi di rilevamento attuali nella piattaforma (vedere la definizione nella tabella 5 più avanti) e sulle modalità di applicazione al cliente;
- fornire indicazioni sulle integrazioni della piattaforma con software e hardware di terze parti supportate dal vendor.

Se il cliente presenta ulteriori requisiti che esulano dall'ambito della presente Descrizione del Servizio, l'assistenza per tali requisiti verrà proposta come Servizio aggiuntivo a una tariffa aggiuntiva.

Elenco di controllo preliminare completato dal cliente

Il cliente è responsabile del completamento dell'elenco di controllo preliminare prima dell'analisi ambientale IT. L'elenco di controllo preliminare viene inviato dal responsabile di progetto Dell Technologies Services e contiene l'elenco di controllo dettagliato e le specifiche dell'ambiente IT.

Analisi dell'ambiente IT

L'analisi dell'ambiente IT è un'attività eseguita per raccogliere dati sull'ambiente IT esistente nel quale sarà implementato il software.

Abilitazione dell'applicazione della piattaforma

- Stabilire l'istanza delle applicazioni della piattaforma designata dal cliente per avviare il Servizio
- Inviare al cliente la registrazione iniziale dell'applicazione per l'accesso alla piattaforma
- Fornire al Cliente l'accesso agli agenti endpoint richiesti o al software di raccolta dei registri laddove necessario

Guida alla configurazione della piattaforma

Illustrare al cliente come implementare gli endpoint e configurare la piattaforma.

Le seguenti attività sono incluse nell'onboarding del Servizio:

- Indicazioni su come ottenere i pacchetti di deployment
- Indicazioni per la configurazione dei criteri di sicurezza

- Indicazioni per l'implementazione dei componenti di acquisizione dei registri*
- Indicazioni per la correzione dei problemi relativi al deployment nella piattaforma

*I componenti di acquisizione dei registri vengono utilizzati solo con MDR per Data Protection.

Rilevamento

Accesso 24x7 ad analisti della sicurezza

Gli analisti della sicurezza Dell Technologies Services sono disponibili 24x7 per il cliente.

Rilevamento e indagini sulle minacce

Analizzare e indagare le minacce rilevate all'interno della piattaforma. Le minacce che richiedono ulteriori analisi secondo quanto stabilito da Dell Technologies comporteranno la creazione di un'indagine all'interno della piattaforma. Dell Technologies contatterà il cliente tramite portale di gestione dei servizi ("ITSM"), e-mail o integrazioni supportate, qualora vengano raccolte prove sufficienti per considerare una minaccia malevole o qualora Dell Technologies richieda ulteriori input da parte del cliente per procedere con l'indagine.

Ricerca di minacce

Dell Technologies effettua la Ricerca di minacce su base mensile nell'ambiente IT del Cliente relativamente agli indicatori pertinenti del compromesso e delle tattiche raccolte dagli impegni di Risposta agli incidenti in corso. Le attività di ricerca di minacce sono limitate ai dati raccolti tramite la piattaforma e l'integrazione supportata. Dell Technologies verificherà la telemetria del cliente per rilevare attività quali la presenza di meccanismi di persistenza, attività utente anomala, tattiche di threat actor, comunicazioni di rete anomale e utilizzo anomalo dell'applicazione. Le minacce rilevate nell'ambito del processo di Ricerca di minacce comporteranno la creazione di un'indagine e una notifica al cliente via portale ITSM, e-mail o integrazioni supportate.

Risposta alle minacce

Durante l'onboarding, il Cliente deve approvare in via preliminare le raccomandazioni relative alle azioni di Risposta alle minacce selezionate che possono essere intraprese nell'ambito del Servizio. Dell Technologies Services eseguirà azioni di risposta alle minacce, se disponibili, e, in caso contrario, invierà suggerimenti utilizzando la piattaforma CrowdStrike.

Configurazione della sicurezza correlata al servizio

Dell Technologies Services approverà fino a 40 ore di Configurazione della sicurezza in remoto correlata al Servizio per assistere il cliente ogni trimestre nel periodo di validità del Servizio in base alla necessità. La Configurazione della sicurezza è specificatamente limitata alle indagini e/o agli avvisi derivanti dall'erogazione del Servizio e può includere:

- Indicazioni sulle best practice per la risoluzione dei problemi degli Endpoint Agent MDR.
- Indicazioni sugli aggiornamenti delle policy della piattaforma (inclusa la policy NGAV).
- Indicazioni per la configurazione e l'integrazione di applicazioni di terze parti nella Piattaforma.

Se in un singolo trimestre durante il periodo di validità del Servizio sono richieste più di 40 ore di assistenza per la Configurazione della sicurezza e la Risposta alle minacce correlate al servizio, il cliente può collaborare con il proprio Account Manager Dell Technologies per acquistare più tempo. I tempi inutilizzati a fine trimestre compresi nel periodo di validità del Servizio saranno persi. Il tempo aggiuntivo acquistato per un trimestre futuro compreso nel periodo di validità del Servizio non possono essere utilizzati prima dell'inizio del trimestre oggetto dell'acquisto.

Report trimestrale

Dell Technologies Services fornirà report trimestrali sulle tendenze e le attività rilevanti osservate nell'ambiente IT del cliente tramite la piattaforma e fornirà raccomandazioni sulla difesa dalle potenziali minacce. Il report trimestrale include un esame delle indagini, delle tendenze di segnalazione e delle analisi, nonché indicazioni sul profilo di sicurezza del cliente.

Risposta agli incidenti

Su notifica da parte degli analisti della sicurezza Dell Technologies Services, sono disponibili i seguenti componenti di Risposta agli incidenti in remoto.

Avvio della risposta agli incidenti in remoto

Dell Technologies Services fornirà al cliente fino a 40 ore di assistenza per la risposta agli incidenti in remoto ogni anno nel periodo di validità del Servizio, il cui ambito sarà limitato al numero di endpoint monitorati. L'assistenza può includere, tra gli altri:

- Stabilire il punto di contatto unico per il Servizio di risposta agli incidenti
- Avviare l'analisi delle infrastrutture on-premise e cloud del cliente, che può contenere:
 - dati host;
 - dati di rete;
 - codice malevole;
 - dati di log
 - cyber threat intelligence.
- Analisi preliminare e coordinamento iniziale per indicazioni e sostegno in merito alla gestione delle risorse digitali
- Report preliminare sullo stato e tracciamento delle action item
- Panoramica preliminare delle correzioni richieste e dei passaggi successivi

Se in un anno compreso nel periodo di validità del Servizio sono richieste più di 40 ore di assistenza per la Risposta agli incidenti in remoto, il cliente può collaborare con il proprio Account Manager Dell Technologies per acquistare più tempo. I tempi inutilizzati a fine anno compresi nel periodo di validità del Servizio saranno persi. Il tempo per un anno futuro compreso nel periodo di validità del Servizio non può essere utilizzato prima dell'inizio dell'anno oggetto dell'acquisto.

Project management

Dell Technologies Services assegnerà un Project Manager (PM) come unico punto di contatto ("SPOC") per gestire l'erogazione di questo impegno.

- Unico punto di contatto e unico responsabile della corretta erogazione dei Servizi.
- Mantenere l'attenzione su tempi, costi e ambito.
- Coordinare e facilitare l'avvio, lo stato, la revisione dei deliverable e le riunioni di chiusura.
- Definire e gestire la programmazione, le comunicazioni e il reporting sullo stato dei Servizi.
- Facilitare la gestione delle modifiche in base alle esigenze.
- Confermare che i Servizi forniti siano conformi alla Descrizione del servizio.
- Ottenere l'accettazione del completamento dei Servizi e dei deliverable da parte del Cliente.
- Gestire il rapporto con il cliente.
- Le attività di project management sono condotte da remoto.

Fatturazione dell'abbonamento

Il Servizio prevede la fatturazione mensile dell'abbonamento, che sarà indicata nel Modulo d'ordine originale con la menzione "Abbonamento" qualora il cliente abbia aderito. In caso contrario saranno applicati i termini e la fatturazione standard. I seguenti termini si applicano alla fatturazione dell'abbonamento:

- Il Modulo d'ordine originale indicherà la Durata del contratto e il numero di endpoint da esso stabiliti. Successivamente, il periodo di validità del Servizio si rinnoverà automaticamente per periodi identici consecutivi.
- Il cliente può aumentare il numero di endpoint gestiti inviando un ordine per ulteriori endpoint. Questi endpoint aggiuntivi saranno combinati con quelli gestiti già esistenti per ottenere il nuovo "numero totale di endpoint".
- Alla fine di ogni mese solare, al cliente sarà fatturato in arretrato il numero totale di endpoint gestiti.
- In nessun momento, il cliente può ridurre il numero di endpoint gestiti perché sia inferiore al numero totale di endpoint e appliance, né il numero totale di endpoint e appliance può essere ridotto per scopi di fatturazione.
- Al cliente che usufruisce del Servizio sarà fornito un report dei propri endpoint.
- Il cliente riceve un'unica fattura per tutte le sedi (all'interno della stessa area geografica).
- Il cliente è tenuto a presentare a Dell Technologies un preavviso scritto entro sessanta (60) giorni dalla fine del periodo di validità del Servizio rinnovato automaticamente.

Risoluzione anticipata (solo per i Paesi dell'America Latina e dei Caraibi)

Nelle giurisdizioni in cui è consentita la risoluzione anticipata dei Servizi per convenienza ai sensi della legge locale, la risoluzione anticipata del Servizio da parte del Cliente non darà diritto al rimborso degli importi già pagati per il Servizio, sia che siano stati corrisposti in rate mensili o per intero al momento dell'acquisto. Inoltre, il Cliente è responsabile del pagamento di tutte le mensilità rimanenti dovute ai sensi del Periodo di validità del Servizio originariamente concordato. Gli obblighi di pagamento del Cliente descritti in questa sezione devono essere effettuati a fronte degli investimenti realizzati da Dell Technologies Services per l'erogazione del Servizio.

Volume e limitazioni di utilizzo dei dati

Se la quantità di dati raccolti dal cliente in un determinato mese supera il limite di utilizzo fino al 10%, Dell Technologies Services invierà una notifica al cliente e verrà concesso un periodo di tolleranza di 30 giorni per la fatturazione, in modo che sia possibile intraprendere un'azione correttiva senza che sia addebitata una commissione per lo storage dei dati. Nel caso in cui, per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla prima istanza di superamento del limite di utilizzo da parte del cliente, la quantità di dati raccolti presenti di nuovo un superamento fino al 10%, al cliente verrà addebitata una commissione per lo storage dei dati che copre il periodo di tempo dalla prima istanza di superamento del Limite di utilizzo a quella successiva.

Gli avvisi di rilevamento all'interno della piattaforma CrowdStrike hanno un periodo di conservazione dei dati pari a 12 mesi

I clienti che acquistano l'offerta Managed Detection and Response - Solo servizio sono responsabili in prima persona della comprensione e della gestione del volume di dati e delle limitazioni di utilizzo, e Dell Technologies Services declina ogni responsabilità o obbligo correlato nei confronti del cliente.

Sedi di storage dei dati

La sede di storage dei dati dell'applicazione XDR per tutti i clienti si trova di default negli Stati Uniti. Per i clienti che si trovano nell'Unione europea (UE), i dati dell'applicazione della piattaforma saranno archiviati di default all'interno dell'UE.

Ai clienti è consentita una sola sede di storage dei dati per i dati dell'applicazione della piattaforma. Le sedi di storage dei dati rimarranno invariate per la durata del periodo di validità.

I clienti che acquistano l'offerta Managed Detection and Response - Solo servizio sono responsabili in modo esclusivo della determinazione delle posizioni di storage dei dati.

Livelli di servizio

Dell misura le prestazioni di risposta e risoluzione delle minacce basandosi su una serie di livelli di servizio.

Metrica	Definizione	Obiettivo
Tempo medio di reazione	Il periodo di tempo medio misurato dal momento in cui viene generato un avviso critico o elevato al momento in cui viene creata un'indagine nell'applicazione XDR.	15 minuti
Tempo medio di risposta	Il periodo di tempo medio misurato dal momento in cui viene creata un'indagine al momento in cui un analista Dell fornisce l'analisi iniziale dell'incidente nell'applicazione XDR o una risposta al cliente.	60 minuti
Tempo medio di risoluzione	Il periodo di tempo medio misurato dal momento in cui viene creata un'indagine nell'applicazione XDR al momento della risoluzione dell'indagine.	24-48 ore (richiede la collaborazione del cliente)

Presupposti

Dell Technologies Services ha basato sui seguenti presupposti la documentazione del Servizio illustrato in questa Descrizione del Servizio:

- Tutte le informazioni fornite dal cliente sui requisiti tecnici e sull'architettura del sito sono sostanzialmente corrette. Dell Technologies Services implementerà soltanto le modifiche alla Configurazione di sicurezza relative al Servizio consentite dal processo di Gestione delle modifiche.
- Dell non è responsabile per eventuali modifiche alle policy implementate dal cliente senza seguire il processo di Gestione delle modifiche.
- I servizi descritti in questa Descrizione del servizio verranno eseguiti in remoto.
- L'ambiente del Cliente potrebbe includere apparecchiature fuori garanzia. Il Cliente è consapevole dei rischi associati alla manutenzione delle apparecchiature interessate. Non è prevista come parte del Servizio alcuna escalation, supporto per la riparazione dei guasti dell'hardware o risoluzione dei problemi di qualsiasi tipo riguardanti l'apparecchiatura.

- Le Service Request ad hoc del Cliente (richieste non correlate a un incidente in corso) devono essere inviate esclusivamente tramite canali di comunicazione formali.
- Nell'ambito di questo Servizio, Dell Technologies Services mantiene il controllo amministrativo della piattaforma. I Clienti hanno il diritto di richiedere l'accesso in qualità di amministratore, ma si assumono ogni responsabilità in caso di incidenti di sicurezza o interruzioni dell'alimentazione del sistema derivanti da tale accesso da parte del Cliente. Dell Technologies Services si riserva il diritto di decrementare le ore di Configurazione della sicurezza correlate al Servizio in base alle esigenze per il ripristino in caso di incidente o interruzione dell'alimentazione dei sistemi.

Esclusioni

Nonostante lo scopo del Servizio sia aiutare il Cliente a identificare e ridurre i rischi, questi non possono essere eliminati completamente e Dell Technologies Services non garantisce che non possano verificarsi intrusioni, compromissioni o qualsiasi altra attività non autorizzata nell'ambiente IT del Cliente.

Onde evitare dubbi, le seguenti attività non sono incluse nell'ambito della presente Descrizione del Servizio:

- Eventuali servizi o attività che non rientrano tra quelli espressamente indicati nella presente Descrizione del servizio.
- Il Servizio non include lo sviluppo di proprietà intellettuale creata unicamente e specificatamente per il cliente.
- Risoluzione o correzione di problemi esistenti a livello di sistema/server/appliance di storage, salvo diversamente indicato nella presente Descrizione del Servizio.
- Test dell'integrazione tra il prodotto Dell Technologies e altri prodotti di terze parti quali, a titolo esemplificativo e non limitativo, i prodotti di crittografia o di sicurezza di terze parti.
- Correzione o mitigazione di eventuali problemi di prestazioni individuati dall'analisi dell'ambiente del cliente, salvo laddove diversamente indicato nella presente Descrizione del Servizio.
- Responsabilità (inclusa la responsabilità finanziaria) di Dell Technologies Services per il personale, l'hardware, il software, le apparecchiature o altri asset del Cliente o di terze parti attualmente in uso nell'ambiente operativo del Cliente, salvo laddove diversamente indicato nella presente Descrizione del Servizio.
- Installazione del software della piattaforma sui server on-site del cliente.
- Risoluzione di problemi di compatibilità o di altro tipo che non possono essere risolti dal produttore o della configurazione di hardware, software, apparecchiature o asset in modo non coerente con le impostazioni supportate dal produttore.
- Acquisto di software o licenze Software as-a-Service che non siano inclusi nell'ambito del Servizio.
- Monitoraggio degli avvisi informativi e di bassa gravità.
- Monitoraggio degli avvisi provenienti da moduli CrowdStrike aggiuntivi non elencati come rientranti nell'ambito del servizio.

Responsabilità del cliente specifiche per l'offerta

Il cliente acconsente di collaborare con Dell Technologies Services per garantire la corretta erogazione dei Servizi e accetta le seguenti responsabilità:

- Seguire il processo di Gestione delle modifiche per le richieste di modifica nella piattaforma e fornire a Dell Technologies Services il contatto del cliente che approverà le richieste di Gestione delle modifiche.
- Fornire all'analista Dell Technologies Services l'accesso a tutti gli ambienti del Cliente richiesti per il Periodo di validità del Servizio.

- Garantire la presenza e la disponibilità di un proprio responsabile durante tutte le sessioni di pianificazione e di analisi.
- Fornire tutte le autorizzazioni, incluse le autorizzazioni di terze parti, necessarie per consentire a Dell Technologies Services di gestire la piattaforma per conto del cliente.
- Implementare sensori endpoint supportati su almeno il 40% degli endpoint concessi in licenza.
- Partecipare in maniera appropriata all'erogazione del Servizio. Il Cliente riconosce che, senza un'adeguata partecipazione, anche per quanto riguarda la definizione degli obiettivi, il consulente tecnico non può lavorare ai fini della soddisfazione delle esigenze del Cliente o dell'erogazione del Servizio.
- Collaborare con gli analisti Dell Technologies Services e seguire le istruzioni da questi fornite.
- Analizzare e accettare gli elenchi di controllo preliminare e i piani di test.
- Assicurarsi che l'ambiente IT del cliente disponga di un Endpoint Agent supportato installato su un host concesso in licenza per il Servizio.
- Ottenere tutto il supporto per gli Endpoint Agent di terze parti dalle terze parti o da altre fonti autorizzate; Dell Technologies Services non fornisce supporto per gli Endpoint Agent di terze parti.
- Rimuovere o aggiungere un'eccezione per antivirus e agent EDR proprietari e/o di terze parti in conflitto laddove necessario per consentire a Dell Technologies Services di erogare questo Servizio.
- Garantire la disponibilità e l'accesso a una larghezza di banda di rete sufficiente per eseguire il Servizio.
- Verificare che tutte le integrazioni del dispositivo funzionino e continuino a funzionare correttamente. Se il Cliente lo richiede, Dell Technologies Services può offrire aiuto a costi aggiuntivi.
- Fornire un accesso appropriato alle applicazioni per le integrazioni.
- Verificare che i controlli di sicurezza del cliente siano compatibili con le integrazioni della piattaforma.
- Gestire le credenziali e le autorizzazioni per le integrazioni con la piattaforma
- Verificare che l'elenco dei contatti autorizzati del cliente sia aggiornato, autorizzazioni e dati associati inclusi.
- Fornire informazioni e assistenza tempestive (ad es. file, registri, contesto dell'ambiente IT) durante le indagini sulle minacce da parte di Dell Technologies Services.
- Identificare e autenticare tutti gli utenti autorizzati dal Cliente a usare il Servizio.
- Controllare per impedire accessi non autorizzati da parte di utenti e mantenere la riservatezza di nomi utente, password e dati sull'account.
- Il Cliente è responsabile di tutte le attività degli utenti che ha autorizzato e segnalerà immediatamente a Dell qualsiasi utilizzo non autorizzato del Servizio.
- Utilizzare l'autenticazione a due fattori, ove disponibile, per accedere al Servizio.
- Accettare tutti gli aggiornamenti e gli upgrade per l'agente endpoint necessari per il corretto funzionamento e la sicurezza del Servizio.
- Rendere disponibili finestre di interruzione dell'alimentazione appropriate per Dell Technologies Services, in base alla necessità.
- Controllare l'accesso ai dati per impedire l'impollinazione dei dati tra client e per limitare i rischi di perdita o perdita di dati nell'ambiente del Cliente.

Glossario

Tabella 5

Termine	Descrizione
Avviso	Eventi prioritari legati a comportamenti sospetti o malevoli osservati dall'applicazione MDR.
Gestione delle modifiche	L'identificazione, l'implementazione e l'approvazione controllate delle modifiche richieste all'interno di un ambiente del cliente.
Agent/sensore endpoint	Un'applicazione installata in un endpoint utilizzato per raccogliere e inviare informazioni sulle attività e i dettagli del sistema operativo dell'endpoint nell'applicazione di sicurezza per l'analisi e il rilevamento delle minacce.
Endpoint Detection and Response ("EDR")	Una piattaforma di sicurezza che utilizza l'Endpoint Agent proprietario per monitorare i dispositivi degli utenti finali (desktop, notebook, tablet e telefoni) alla ricerca di minacce che il software antivirus non è in grado di rilevare.
Extended Detection and Response ("XDR")	Una piattaforma di rilevamento e risposta che si estende oltre il semplice endpoint tradizionale (cloud, OT, rete, ecc.). La piattaforma XDR utilizza integrazioni o connettori per acquisire dati nativi, di terze parti o orientati ai servizi che vengono controllati in modo incrociato per il contesto di monitoraggio della sicurezza.
Risposta agli incidenti	Azioni di risposta intraprese per mitigare un incidente di sicurezza identificato.
Integrazione	Le chiamate dell'interfaccia di programmazione (API) o altri script software per l'esecuzione dei Servizi concordati in base alla tecnologia connessa.
Indagine	Una posizione centrale utilizzata per raccogliere prove, analisi e suggerimenti relativi a una minaccia che potrebbe essere destinata a un asset nell'ambiente IT del cliente.
Acquisizione dei registri	Verrà configurato un server syslog per raccogliere i dati di registrazione dagli appliance di storage Dell per la trasmissione alla piattaforma CrowdStrike Falcon e ai componenti SIEM NG.
Applicazione Managed Detection and Response ("MDR")	Applicazione/piattaforma di sicurezza supportata dall'offerta Dell MDR.
Piattaforma	Il software e il set completo di moduli richiesti, incluse l'integrazione e l'automazione necessarie per erogare il Servizio.
Incidente di sicurezza	Una circostanza in cui si è verificata una compromissione o una sospetta compromissione che coinvolge il cliente.

Policy di sicurezza	Policy della-piattaforma che applicano le impostazioni di prevenzione e rilevamento all'interno dell'ambiente del cliente.
Configurazione della sicurezza correlata al servizio	Servizio di 40 ore trimestrali incluso in MDR che fornisce ai clienti azioni di risposta correlate a indagini o avvisi.
Minaccia	Qualsiasi attività identificata dall'applicazione MDR che potrebbe causare danni a un asset nell'ambiente IT del cliente.
Ricerca di minacce	Processo ciclico in cui sia il software che gli operatori umani cercano minacce non identificate in un ambiente IT.
Risposta alle minacce	Risposte interne alla piattaforma disponibili sulla piattaforma, come isolare l'host o bloccare file (azione di tipo contenimento).

Responsabilità generali del Cliente

Autorità per la concessione dell'accesso. Il Cliente conferma e garantisce di aver ottenuto l'autorizzazione sia per il Cliente che per Dell Technologies Services ad accedere e a usare, da remoto o in sede, il software, l'hardware, i sistemi di proprietà del Cliente o soggetti a licenza, i dati in essi contenuti e tutti i componenti hardware e software inclusi per l'erogazione di questi Servizi. Se il cliente non dispone ancora di tale autorizzazione, è sua responsabilità ottenerla, a proprie spese, prima di richiedere l'esecuzione dei Servizi da parte di Dell Technologies Services.

Non offerta. Se consentito dalla legge, il cliente, senza il previo consenso scritto di Dell Technologies Services, non potrà offrire direttamente o indirettamente un impiego ad alcun dipendente Dell Technologies Services con cui è venuto in contatto in relazione all'esecuzione del Servizio da parte di Dell Technologies Services per un periodo di due anni dalla data riportata sul Modulo d'ordine, a condizione, tuttavia, che la pubblicità generale e altre forme di offerta similmente ampie non costituiscano offerta diretta o indiretta e che sia consentito offrire un impiego a qualsiasi dipendente che è stato licenziato o si è dimesso da Dell Technologies Services prima dell'inizio dei colloqui di lavoro con il cliente.

Collaborazione da parte del cliente. Il cliente riconosce che, senza una puntuale e adeguata collaborazione, Dell Technologies Services non sarà in grado di eseguire il Servizio o, se eseguito, il Servizio potrebbe essere materialmente modificato o ritardato. Di conseguenza, il cliente si impegna a fornire prontamente e ragionevolmente tutta la collaborazione necessaria a Dell Technologies Services affinché possa eseguire il Servizio. Se il cliente non offre una collaborazione adeguata in conformità a quanto sopra indicato, Dell Technologies Services non sarà responsabile della mancata esecuzione del Servizio e il cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

Obblighi in loco. Se i Servizi richiedono l'esecuzione on-site, il cliente fornirà (senza alcun costo aggiuntivo per Dell Technologies Services) accesso libero, sicuro e adeguato alle proprie strutture e al proprio ambiente, tra cui ampio spazio di lavoro, elettricità, dispositivi di sicurezza (se pertinente) e una linea telefonica locale. Il cliente si impegna altresì a fornire (senza alcun costo aggiuntivo per Dell Technologies Services) un monitor o un display, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera, qualora non siano già in dotazione al sistema.

Backup dei dati. Il Cliente deve eseguire un backup di tutti i dati, software e programmi esistenti in tutti i sistemi interessati, prima e durante l'erogazione del Servizio. Il Cliente deve creare regolari copie di backup dei dati archiviati in tutti i sistemi interessati, come precauzione contro eventuali guasti, alterazioni o perdite di dati. Dell Technologies Services non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati.

Salvo laddove diversamente previsto dalla legislazione locale applicabile, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NON AVRÀ ALCUNA RESPONSABILITÀ PER:

- INFORMAZIONI RISERVATE, PROPRIETARIE O PERSONALI.
- DATI, PROGRAMMI O SOFTWARE SMARRITI O DANNEGGIATI.
- SUPPORTI RIMOVIBILI PERSI O DANNEGGIATI;
- PERDITA DELL'UTILIZZO DI SISTEMI O RETI; E/O
- AZIONI OD OMISSIONI DI QUALSIVOGLIA NATURA, NEGLIGENZA INCLUSA, IMPUTABILI A DELL TECHNOLOGIES SERVICES O A FORNITORI DI SERVIZI DI TERZE PARTI.

Garanzie di terze parti. Per l'erogazione di questi Servizi, Dell Technologies Services potrà avere l'esigenza di accedere a componenti hardware o software non prodotti o venduti da Dell Technologies Services. Ciò potrebbe comportare l'annullamento della garanzia di alcuni produttori in caso di intervento sull'hardware o sul software da parte di Dell Technologies Services o di altri soggetti diversi dal produttore. Il cliente garantisce che l'esecuzione dei Servizi da parte di Dell Technologies Services non influirà su tali garanzie o, in caso contrario, dichiara di accettarne le conseguenze. Dell Technologies Services declina qualsiasi responsabilità relativamente alle garanzie di terze parti o alle eventuali conseguenze dei Servizi sulle suddette.

Dati esclusi. Per "Dati esclusi" si intende: (i) i dati classificati, utilizzati nell'elenco dei mezzi di difesa statunitense (compreso il software e i dati tecnici); o entrambi; (II) articoli, servizi e dati tecnici correlati designati come articoli di difesa e servizi di difesa; (III) dati pubblicati da ITAR (International Traffic in Arms Regulations); e (IV) informazioni di identificazione personale interessate da requisiti di sicurezza maggiore come conseguenza di policy o pratiche interne del cliente, standard specifici del settore o per legge. Il cliente riconosce che il Servizio non è progettato per l'elaborazione, l'archiviazione o l'utilizzo in relazione ai Dati esclusi. Il cliente è il solo responsabile della revisione dei dati che verranno forniti o saranno accessibili a Dell Technologies Services al fine di garantire che non contengano Dati esclusi.

Termini e condizioni dei Servizi

La presente Descrizione del Servizio rappresenta un accordo tra il cliente (di seguito "Cliente") e la persona giuridica identificata sul Modulo d'ordine per l'acquisto del presente Servizio (di seguito "Persona giuridica Dell"). Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un accordo quadro distinto per la fornitura di servizi, sottoscritto dal Cliente e dalla Persona giuridica Dell, che autorizza esplicitamente la vendita del Servizio. In assenza di tale accordo, a seconda della sede del Cliente, il Servizio è regolato e disciplinato dalle condizioni commerciali di vendita Dell o dal contratto a cui si fa riferimento nella tabella sottostante (a seconda dei casi, il "Contratto"). Consultare la tabella seguente, in cui sono elencati gli URL per l'identificazione del Contratto valido per la sede del Cliente. Le parti confermano di avere letto tali condizioni online e accettano di esserne vincolate.

Sede del Cliente	Termini e condizioni applicabili all'acquisto dei Servizi da parte del Cliente	
	Clienti che acquistano i Servizi direttamente	Clienti che acquistano i Servizi tramite un rivenditore autorizzato
Stati Uniti	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (in lingua inglese) Dell.ca/conditions (in lingua franco-canadese)	Dell.ca/terms (in lingua inglese) Dell.ca/conditions (in lingua franco-canadese)
Paesi dell'America Latina e dei Caraibi	Condizioni commerciali di vendita locali online sul sito web Dell.com specifico del Paese o sul sito Dell.com/servicedescriptions/global .*	Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore di servizi che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. A scanso di equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore, non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.
Asia Pacifico - Giappone	Sito web Dell.com specifico del Paese o Dell.com/servicedescriptions/global .*	Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore di servizi che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. A scanso di equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore, non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.

Asia Pacifica- 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>Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore di servizi che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. A scanso di equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore, non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.</p>
Europa, Medio Oriente e Africa	<p>Sito web Dell.com specifico del Paese o Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>I Clienti che si trovano in Francia, in Germania e nel Regno Unito possono inoltre selezionare di seguito l'URL corrispondente:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Germania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Regno Unito: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore di servizi che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. A scanso di equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore, non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.</p>

* I clienti possono accedere al sito web locale [Dell.com](https://www.dell.com) semplicemente tramite [Dell.com](https://www.dell.com) da un computer connesso a Internet nella propria area geografica o scegliendo tra le diverse opzioni nella sezione "Choose a Region/Country" (Scegli Regione/Paese) del sito web di Dell all'indirizzo [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).

Il Cliente accetta inoltre che rinnovando, modificando, estendendo o proseguendo l'utilizzo del Servizio oltre il termine iniziale, il Servizio sarà soggetto alla Descrizione del Servizio in vigore in quel momento, consultabile all'indirizzo [Dell.com/service-descriptions/global](https://www.dell.com/service-descriptions/global).

In caso di incompatibilità tra i termini di uno qualsiasi dei documenti che costituiscono il Contratto, i documenti prevarranno secondo il seguente ordine: (i) la presente Descrizione del servizio; (ii) il Contratto; (iii) il Modulo d'ordine. I termini prevalenti verranno interpretati il più possibile alla lettera per risolvere l'incompatibilità, preservando al contempo il maggior numero di termini non incompatibili, tra cui le disposizioni non incompatibili all'interno dello stesso paragrafo, della stessa sezione o della stessa sottosezione.

Effettuando un ordine per i Servizi, l'erogazione dei Servizi, l'utilizzo dei Servizi o dei componenti software associati oppure facendo clic sul pulsante o selezionando la casella "I Agree" (Accetto) sul sito web Dell.com o DellEMC.com (in base all'acquisto) o su un'interfaccia software o Internet Dell Technologies, il Cliente accetta di essere vincolato alla presente Descrizione del Servizio e ai contratti ivi inclusi per riferimento. Se il Cliente sottoscrive la Descrizione del servizio per conto di un'azienda o di un'altra persona giuridica, dichiara di essere autorizzato a vincolare tale entità alla Descrizione del servizio, nel qual caso il termine "Cliente" indica tale entità. In alcuni Paesi, ai Clienti potrebbe essere richiesto di presentare un Modulo d'ordine firmato, oltre a ricevere la Descrizione del Servizio.

Data collection e informativa di utilizzo

La presente informativa (di seguito "Informativa") spiega in che modo [Dell Technologies e il suo gruppo di aziende](#), per conto dello stesso o per una terza parte o per le sue società controllate dirette e indirette (di seguito "Dell"), raccolgono, utilizzano e condividono i dati quando si utilizza Dell Software. Raccogliamo e utilizziamo alcuni tipi di dati, descritti di seguito, per personalizzare l'esperienza dell'utente con i prodotti Dell, migliorare il nostro supporto e perfezionare i nostri prodotti, soluzioni e servizi (di seguito "Soluzioni Dell").

Informazioni già raccolte. Possiamo raccogliere automaticamente informazioni di comportamento e di utilizzo sulle modalità di uso, accesso o interazione con le Soluzioni Dell. Queste informazioni possono non rivelare direttamente l'identità, ma includere un identificativo univoco e altre informazioni sul dispositivo specifico che si sta utilizzando, ad esempio il codice di matricola, il modello hardware, la versione del sistema operativo, le impostazioni hardware e i crash di sistema, le applicazioni installate, le impostazioni e l'utilizzo e/o l'indirizzo (MAC) e altri dati che possono identificare in modo univoco il dispositivo o il sistema.

Possiamo inoltre raccogliere informazioni su come il sistema o il dispositivo ha interagito con le Soluzioni Dell, ad esempio informazioni statistiche, indicatori di connessione di rete e routing o, nel caso del Servizio Dell Managed Detection and Response, informazioni sugli eventi legati alla sicurezza. In alcuni casi, le informazioni raccolte possono identificare direttamente o indirettamente un utente finale e collegare un individuo a un determinato comportamento online nella misura richiesta per gli scopi stabiliti dalla presente Informativa.

Al fine di supportare queste attività, il cliente accetta di concedere a Dell una licenza limitata e non esclusiva per utilizzare i propri dati per l'esecuzione del Servizio. Il cliente accetta inoltre di concedere a Dell una licenza limitata, non esclusiva, perpetua, irrevocabile e valida in tutto il mondo per utilizzare ed elaborare in altro modo i dati relativi agli eventi di sicurezza durante e dopo il periodo di validità del Servizio al fine di sviluppare, potenziare e/o migliorare il Servizio e le soluzioni Dell offerte e fornite ai nostri clienti. Dell non è tenuta a restituire o eliminare i dati relativi agli eventi di sicurezza alla cessazione del Servizio per qualsiasi motivo.

[Dell Software può agglomerare tutte o parte delle informazioni di cui sopra nei registri di dati trasmessi a Dell quando viene stabilita una connessione Internet.]

I tipi di tecnologia utilizzati da Dell possono cambiare nel tempo con l'evolvere della tecnologia. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei cookie e di altre tecnologie di tracciamento simili, consultare la nostra sezione [Cookie e tecnologie simili](#) nell'[Informativa sulla privacy](#) online Dell.

Trasferimenti dei dati. I dati descritti nella presente Informativa possono essere trasferiti al di fuori del proprio Paese in altre sedi, tra cui Stati Uniti, UE, Giappone, inclusi i siti di hosting di terze parti. Adotteremo tutte le misure tecniche e organizzative appropriate per proteggere i dati che trasferiamo.

Retention dei dati dell'utente. Conserveremo i dati personali necessari in relazione agli scopi descritti nella presente Informativa e in conformità con le policy di retention di Dell e le leggi applicabili. I dati raccolti da Dell come descritto nella presente Informativa saranno conservati in conformità con le policy di retention di Dell e le leggi applicabili.

Dati personali e privacy. La raccolta, l'utilizzo e l'elaborazione da parte di Dell dei dati personali forniti sono descritti nell'Informativa sulla privacy di Dell. Per contattarci per qualsiasi motivo in merito alle nostre pratiche relative alla privacy, l'utente può inviarci un'e-mail a privacy@dell.com o consultare la nostra Informativa sulla privacy online su <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Termini e condizioni aggiuntivi

1. Durata del servizio. Il periodo di validità della presente Descrizione del Servizio ha inizio alla data indicata sul Modulo d'ordine e prosegue per tutta la durata (di seguito "**Termine**") indicata sul Modulo d'ordine. A seconda dei casi, il numero di sistemi, licenze, installazioni, deployment, endpoint gestiti o utenti finali per cui il cliente ha acquistato uno o più Servizi, la tariffa o il prezzo e il Termine applicabili per ciascun Servizio sono indicati sul Modulo d'ordine del cliente. Salvo laddove diversamente concordato in forma scritta tra Dell Technologies Services e il cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dalla presente Descrizione del Servizio deve avvenire esclusivamente a scopo di utilizzo interno da parte del cliente e non a scopo di rivendita o ai fini di un centro servizi.

2. Informazioni aggiuntive importanti

- A. Riprogrammazione.** Una volta pianificato il Servizio, eventuali variazioni dovranno essere comunicate almeno 8 giorni di calendario prima della data pianificata. Se il cliente ripianifica il Servizio nei 7 giorni o meno che precedono la data pianificata, verrà applicata una tariffa di ripianificazione non superiore al 25% del prezzo del Servizio. Il cliente deve confermare qualsiasi ripianificazione del Servizio almeno 8 giorni prima dell'inizio dello stesso.
- B. Pagamento per l'hardware acquistato con i Servizi.** Salvo diverso accordo scritto, in nessun caso il pagamento dei componenti hardware dipende dalle prestazioni o dall'erogazione dei Servizi acquistati contestualmente.
- C. Limiti commercialmente ragionevoli all'ambito del Servizio.** È possibile che Dell Technologies Services rifiuti di fornire il Servizio qualora, a sua ragionevole discrezione a livello commerciale, ciò comporti un rischio non ragionevole per Dell Technologies Services o per i fornitori di Servizi Dell Technologies Services, oppure nel caso in cui il Servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell Technologies Services non è responsabile della mancata o ritardata esecuzione del Servizio dovuta a cause indipendenti dal proprio controllo, inclusa l'incapacità del cliente di attenersi ai propri obblighi di cui alla presente Descrizione del Servizio.
- D. Servizi opzionali.** Dell Technologies Services può mettere in vendita alcuni servizi opzionali (tra cui supporto al momento del bisogno, installazione, consulenza, servizi gestiti, Professional Services e servizi di supporto o di formazione), che variano in base alla sede del Cliente. I servizi opzionali potrebbero richiedere la stipula di un contratto separato con Dell Technologies Services. In assenza di tale contratto, i Servizi opzionali vengono forniti in base alla presente Descrizione del servizio.
- E. Cessione e subappalto.** Dell Technologies Services può subappaltare il presente Servizio e/o cedere la presente Descrizione del Servizio a fornitori di servizi di terze parti qualificati che eseguiranno il Servizio per conto di Dell Technologies Services.
- F. Annullamento.** Entro il Termine previsto, Dell Technologies Services può annullare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:
 - il cliente non corrisponde il prezzo totale del Servizio conformemente ai termini della fattura;
 - il cliente ha comportamenti offensivi, minacciosi o rifiuta di collaborare con l'analista o il tecnico inviato on-site; o
 - il cliente non rispetta tutti i termini e le condizioni stabiliti nella presente Descrizione del Servizio.

Nel caso in cui il Servizio venga annullato, Dell Technologies Services invierà al cliente un avviso scritto di annullamento all'indirizzo indicato sulla fattura. L'avviso includerà il motivo e la data effettiva dell'annullamento che non sarà inferiore a dieci (10) giorni dalla data d'invio dell'avviso di annullamento al cliente da parte di Dell Technologies Services, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di annullamento non modificabili tramite accordo. Qualora Dell Technologies Services decida di annullare il presente Servizio sulla base di questo paragrafo, il cliente non avrà diritto ad alcun rimborso delle commissioni corrisposte o dovute a Dell Technologies Services.

G. Limitazioni geografiche e trasferimento. Il Servizio non è disponibile in tutte le sedi. Le opzioni del Servizio (inclusi i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico, le caratteristiche del Servizio e i tempi di risposta on-site) variano a seconda delle aree geografiche e alcune di esse potrebbero non essere acquistabili presso la sede del Cliente. In tal caso, richiedere i dettagli al proprio responsabile vendite.

© 2024 Dell Inc. Tutti i diritti riservati. Marchi e nomi commerciali possono essere utilizzati nel presente documento sia in riferimento alle aziende che rivendicano i marchi e i nomi sia ai prodotti stessi. È possibile ottenere su richiesta una copia cartacea dei termini e delle condizioni di vendita di Dell.