

Descrição de Serviço

Managed Detection and Response for Endpoints with CrowdStrike

Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de oferecer o Serviço Managed Detection and Response for Endpoints (o(s) "Serviço(s)") de acordo com esta Descrição de Serviço ("Descrição de Serviço"). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o "Formulário de pedido") incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou com seu representante de vendas.

O serviço Managed Detection and Response for Endpoints oferece serviços gerenciados de segurança cibernética dos endpoints do Cliente com monitoramento, detecção, resposta e gerenciamento de incidentes de segurança 24x7 por especialistas do centro de operações de segurança (SOC) da Dell. O serviço MDR utiliza a plataforma CrowdStrike Falcon, que proporciona alta visibilidade para que os especialistas em SOC da Dell monitorem e protejam o ambiente do Cliente contra ataques e violações.

O serviço MDR é limitado no escopo aos módulos da plataforma especificados abaixo:

- CrowdStrike Falcon Prevent (antivírus de última geração, "NGAV")
- CrowdStrike Falcon EDR (ingestão ilimitada de dados e 7 dias de retenção de dados brutos)
- CrowdStrike Threat Graph (retenção de 7 dias)
- CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR)

O escopo deste Serviço

O Serviço fornece ao Cliente o Managed Detection and Response for Endpoints. O Serviço é prestado remotamente. Os componentes-chave do Serviço são descritos na tabela 1 abaixo:

Tabela: 1

Serviço adquirido	Componentes-chave do Serviço
Managed Detection and Response	• Serviço fornecido na plataforma CrowdStrike Falcon • Horário de operação: 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7) • Integração • Detecção • Resposta a ameaças

	• Relatório trimestral • Resposta a incidentes
Managed Detection and Response — somente serviço	• Inclui os componentes acima, aproveitando a conta da plataforma CrowdStrike Falcon do Cliente licenciada atualmente. • Somente assinatura. • Os Clientes que adquirirem a oferta somente de serviço do MDR precisam adquirir os módulos listados abaixo para receber os Serviços*: ○ CrowdStrike Falcon Prevent (NGAV) ○ CrowdStrike Falcon EDR ○ CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR) *A Dell recomenda que o cliente tenha pelo menos sete dias de retenção.

Horário de operação

Os SOCs (security operation centers, centros de operações de segurança) virtuais da Dell Technologies Services são projetados para oferecer ao cliente um serviço de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7).

A Tabela 2 abaixo mostra cada um dos Elementos dos Componentes-chave do Serviço.

Tabela: 2

Componente-chave	Elementos
Integração	• Reunião inicial do serviço (reunião de kick-off) • Checklist pré-engajamento preenchida pelo Cliente • Análise do ambiente de TI do Cliente • Ativação da plataforma • Orientação para a configuração da plataforma
Deteção	• Acesso 24x7 a analistas de segurança • Deteção de ameaças e investigações
Resposta a ameaças	• Resposta a ameaças
Relatório trimestral	• Geração de relatórios sobre investigações • Lógica analítica de tendências de alerta • Orientação sobre a postura de segurança
Resposta a incidentes	• Início da Resposta remota a incidentes
Gerenciamento de projetos	• Gerenciar a entrega deste engajamento

Descrição detalhada

Integração:

Reunião de iniciação de serviço

Um gerente de projeto da Dell Technologies Services agendará uma reunião com o Cliente para avaliar as expectativas e os requisitos do Serviço e planejar a prestação dele. O objetivo da reunião de iniciação de Serviço é:

- Analisar e discutir respostas do perfil do Cliente para compreender o ambiente de TI do Cliente, os controles de segurança e qualquer outro contexto relevante
- Fornecer orientação sobre os mecanismos de detecção atuais na plataforma (consulte a definição na Tabela 5 abaixo) e como eles podem ser aplicados ao Cliente.

Se o Cliente tiver outros requisitos fora do escopo desta Descrição de Serviço, a assistência relacionada a tais requisitos será proposta como um serviço adicional por um custo adicional.

Checklist pré-engajamento preenchida pelo Cliente

O Cliente é responsável pelo preenchimento da checklist pré-engajamento antes da análise do ambiente de TI. A checklist pré-engajamento é enviada pelo gerente de projeto da Dell Technologies Services e contém a checklist detalhada, bem como as especificações do ambiente de TI.

Análise do ambiente de TI

A análise do ambiente de TI é uma atividade realizada para coletar dados sobre o ambiente de TI atual no qual o software será implementado.

Habilitação do aplicativo da plataforma

- Estabelecer a instância designada pelo Cliente dos aplicativos da plataforma para iniciar o Serviço
- Enviar ao Cliente o registro inicial do aplicativo para acessar a plataforma
- Fornecer ao Cliente acesso ao(s) agente(s) de endpoint exigidos, conforme necessário

Orientação para a configuração da plataforma

Aconselhar o Cliente sobre como implementar endpoints e configurar a plataforma.

As seguintes atividades estão incluídas na integração do Serviço:

- Orientação para obter pacotes de implementação
- Orientação para a configuração da política de segurança
- Orientação na correção de problemas relacionados à implementação na plataforma

Detecção

Acesso 24x7 a analistas de segurança

Os analistas de segurança da Dell Technologies Services estão disponíveis 24x7 para o Cliente.

Detecção e investigação de ameaças

Analisar e investigar ameaças detectadas na plataforma. Ameaças que exijam análise adicional, conforme determinado pela Dell Technologies, resultarão na criação de uma investigação na plataforma. A Dell Technologies Services entrará em contato com o Cliente via portal de gerenciamento de serviços de TI ("ITSM"), e-mail ou integrações compatíveis, caso sejam coletadas provas suficientes para considerar uma ameaça como mal-intencionada ou se a Dell Technologies exigir mais informações do Cliente para continuar com a investigação.

Resposta a ameaças

Durante a integração, o Cliente pré-aprovará ações selecionadas de Resposta a ameaças que podem ser tomadas como parte do Serviço. A Dell Technologies Services executará as ações de Resposta a ameaças usando a plataforma.

Relatório trimestral

A Dell Technologies Services apresentará relatórios trimestrais sobre tendências e atividades notáveis observadas no ambiente de TI do Cliente por meio da plataforma e fará recomendações sobre como se defender contra as ameaças. O relatório trimestral inclui uma análise de investigações, tendências de alerta e lógica analítica, bem como orientações sobre a postura de segurança do Cliente.

Resposta a incidentes

Após a notificação pelo analista de segurança da Dell Technologies Services, estes componentes de Resposta remota a incidentes estarão disponíveis.

Início da Resposta remota a incidentes

A Dell Technologies Services oferecerá até 40 horas de assistência remota de Resposta a incidentes ao Cliente anualmente durante a Vigência do serviço, com limitação no escopo ao número de endpoints monitorados. A assistência inclui, sem limitação:

- Estabelecer o ponto único de contato para o serviço de Resposta a Incidentes
- Iniciar a análise das infraestruturas em nuvem e no local do Cliente, que podem conter:
 - dados de host
 - dados de rede
 - código mal-intencionado
 - dados de registro
 - inteligência de detecção de ameaças cibernéticas
- Análise e coordenação preliminares para orientações e suporte ao manuseio de mídia digital
- Relatórios preliminares de status e acompanhamento de itens de ação
- Visão geral preliminar da remediação necessária e dos próximos passos

Se forem necessárias mais de 40 horas de assistência remota de Resposta a incidentes em qualquer ano da Vigência do serviço, o Cliente poderá trabalhar com o gerente de contas da Dell Technologies para adquirir mais tempo. Qualquer horário não utilizado no final de cada ano da Vigência do Serviço será perdido. O tempo para um ano futuro durante a Vigência do serviço não poderá ser usado antes do início do ano em questão.

Gerenciamento de projetos

A Dell Technologies Services designará um Gerente de projetos (PM) como um ponto único de contato ("SPOC") para gerenciar o fornecimento deste engajamento.

- Ponto único de contato e prestação de contas para a entrega bem-sucedida dos Serviços.
- Cuida do prazo, custo e escopo.
- Coordena e facilita as reuniões de kick-off, status, revisão de material de entrega e encerramento.
- Estabelece e gerencia o cronograma de Serviços, comunicações e relatórios de status.
- Facilita o gerenciamento de mudanças conforme necessário.
- Confirma se a prestação de Serviços está de acordo com a Descrição do serviço.

- Obtém a aprovação do Cliente para o material de entrega e conclusão dos Serviços.
- Gerencia o relacionamento com o Cliente.
- As atividades de Gerenciamento de projetos são realizadas remotamente.

Faturamento por assinatura

O Serviço fornece faturamento mensal da assinatura, que será indicado no Formulário de pedido original com o registro "Assinatura" se o Cliente tiver acordado dessa forma. Caso contrário, os termos e faturamento padrão serão aplicados. Os seguintes termos se aplicam ao faturamento da assinatura:

- O Formulário de pedido original indicará a Vigência do contrato e o número de endpoints contratados. Posteriormente, a vigência do serviço será renovada automaticamente por termos idênticos consecutivos.
- O Cliente pode aumentar o número de endpoints gerenciados ao enviar um pedido de endpoints adicionais. Esses endpoints adicionais serão associados aos endpoints gerenciados do Cliente já existentes para se tornarem o novo "Número Total de Endpoints".
- O Cliente será faturado retroativamente, a cada mês, pelo Número Total de Endpoints gerenciados no final do mês.
- Em nenhum momento o cliente pode reduzir o número de endpoints gerenciados para um valor abaixo do Número Total de Endpoints nem diminuir o Número Total de Endpoints para fins de faturamento.
- Um relatório dos endpoints do Cliente que utilizam o serviço será disponibilizado para o Cliente.
- O Cliente recebe uma única fatura em todos os locais (na mesma região).
- O Cliente precisa fornecer à Dell Technologies um aviso por escrito sessenta (60) dias antes da rescisão do termo de serviço renovado automaticamente.

Encerramento antecipado (somente para países da América Latina e do Caribe)

Nas jurisdições em que o encerramento antecipado dos serviços por conveniência é permitido pela legislação local, o encerramento antecipado do Serviço pelo Cliente não qualificará o Cliente a um reembolso dos valores já pagos pelo Serviço, sejam eles pagos em parcelas mensais ou integralmente no momento da compra. Além disso, o Cliente será responsável por todos os pagamentos mensais restantes devidos sob o Termo de Serviço originalmente acordado. As obrigações de pagamento do Cliente descritas nesta seção serão feitas como pagamento pelos investimentos feitos pela Dell Technologies Services para prestar o Serviço.

Limitações de Uso e Volume de Dados

Os alertas de detecção na plataforma CrowdStrike são mantidos por 12 meses. As detecções são removidas automaticamente pela plataforma.

Os Clientes que adquirirem a oferta Managed Detection and Response for Endpoints — somente de serviço serão responsáveis por entender e gerenciar as próprias limitações de uso e volume de dados, e a Dell Technologies Services renuncia a todas as responsabilidades ou obrigações relacionadas ao Cliente.

Locais de Armazenamento de Dados

O local de armazenamento de dados do aplicativo XDR está, por padrão, nos Estados Unidos da América (EUA) para todos os clientes. Por padrão, os clientes localizados na União Europeia (UE) terão seus dados do aplicativo da plataforma armazenados na UE.

Os clientes recebem permissão de apenas um local de armazenamento de dados para os dados do aplicativo da plataforma. Os locais de armazenamento de dados permanecerão inalterados durante a Vigência.

Os clientes que adquirirem a oferta Managed Detection and Response — somente de serviço serão responsáveis por determinar de maneira independente os locais de armazenamento de dados.

Níveis de Serviço

A Dell mede sua resposta a ameaças e desempenho da resolução com base em vários níveis de serviço.

Métrica	Definição	Objetivo
Tempo médio de reação	Tempo médio a partir do momento em que um alerta grave ou crítico é gerado até o momento em que uma investigação é criada no aplicativo EDR/XDR.	15 minutos
Tempo médio de resposta	Tempo médio desde o momento em que uma investigação é criada até o momento em que um analista da Dell fornece uma análise inicial de incidentes no aplicativo XDR ou uma resposta ao Cliente.	60 minutos
Tempo médio de resolução	Tempo médio desde o momento em que uma investigação é criada no aplicativo XDR até o momento em que a investigação é resolvida.	24 a 48 horas (requer a colaboração do Cliente)

Premissas

A Dell Technologies Services se baseou nas seguintes premissas ao documentar o Serviço detalhado nesta Descrição de serviço:

- Todas as informações fornecidas pelo Cliente em relação aos requisitos técnicos e à arquitetura do local estão substancialmente corretas.
- A Dell não se responsabiliza por nenhuma alteração de política que o cliente implemente sem seguir o processo de Gerenciamento de mudanças.
- Os Serviços relacionados nesta Descrição de serviço serão executados remotamente.
- O ambiente do Cliente pode incluir equipamentos que estão fora da garantia. O cliente entende os riscos de fazer a manutenção do equipamento afetado. Não haverá escalonamento, substituição/conserto de hardware nem solução de problemas de nenhum tipo em equipamentos como parte do Serviço.

- Os chamados ad-hoc do Cliente (solicitação não relacionada a um incidente em andamento) só podem ser enviados por meio de canais formais de comunicação.
- Como parte deste Serviço, a Dell Technologies Services mantém o controle administrativo da plataforma. Os Clientes têm o direito de solicitar acesso de administrador, mas aceitam toda a responsabilidade caso ocorra um incidente de segurança ou interrupção dos sistemas como resultado desse acesso de administrador.

Exclusões

Embora o Serviço tenha como objetivo auxiliar o Cliente a identificar e reduzir os riscos, é impossível eliminá-los completamente, e a Dell Technologies Services não garante que invasões, comprometimentos ou quaisquer outras atividades não autorizadas não ocorrerão no ambiente de TI do Cliente.

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição de Serviço:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço.
- O Serviço é limitado ao monitoramento apenas para endpoints em que é possível instalar um agente de proteção de endpoint (EP) da CrowdStrike. As outras fontes de log, como integrações de terceiros ou conectores, são excluídas do serviço MDR for Endpoint.
- O desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual única e especificamente para o Cliente.
- Solução ou correção de qualquer problema existente do sistema/servidor, a não ser que seja descrito de outra forma nesta Descrição de Serviço.
- Teste de integração entre o produto da Dell Technologies e outros produtos de terceiros, tais como, produtos de criptografia ou segurança de terceiros, entre outros.
- O Serviço não inclui remediação ou mitigação de qualquer problema de desempenho identificado pela análise do ambiente do Cliente, a não ser que seja descrito de outra forma nesta Descrição de Serviço.
- A responsabilidade (inclusive responsabilidade financeira) da Dell Technologies Services por equipes, hardware, software, equipamentos ou outros ativos do Cliente e/ou de terceiros utilizados atualmente no ambiente operacional do Cliente, salvo se definido de outra forma nesta Descrição de serviço.
- Instalação do software da plataforma no ambiente do Cliente no local.
- A resolução de problemas de compatibilidade ou outros problemas que não possam ser resolvidos pelo fabricante ou pela configuração de hardware, software, equipamentos ou ativos conflitantes com as definições fornecidas pelo fabricante.
- Compra de licenças de software ou de Software as a Service não estão explicitamente incluídas como parte deste Serviço.
- Monitoramento de alertas informativos e de baixa severidade.
- Monitoramento de alertas de módulos adicionais do CrowdStrike não listados como no escopo do Serviço.

Responsabilidades do Cliente Específicas à Oferta

O Cliente concorda em cooperar com a Dell Technologies Services na prestação dos Serviços e concorda com as responsabilidades a seguir:

- Seguir o processo de Gerenciamento de mudanças para solicitações de alterações na plataforma e fornecer à Dell Technologies Services o contato do Cliente que aprovará as solicitações de Gerenciamento de mudanças.
- Fornecer ao analista da Dell Technologies Services acesso a todos os ambientes do Cliente necessários para a Vigência do serviço.

- Fornecer um representante indicado pelo Cliente que estará presente e disponível em todas as sessões de planejamento e análise.
- Fornecer todas as autorizações, incluindo autorizações de terceiros, necessárias para que a Dell Technologies Services gerencie a plataforma em nome do Cliente.
- Implementar sensores de endpoint compatíveis em pelo menos 40% dos endpoints licenciados.
- Participar de maneira adequada da prestação do Serviço. O Cliente entende que sem a participação adequada, inclusive na definição de objetivos, o técnico não poderá trabalhar para atender às necessidades do Cliente ou executar o Serviço.
- Cooperar e seguir as instruções fornecidas pelos analistas da Dell Technologies Services.
- Analisar e concordar com as checklists pré-engajamento e os planos de teste.
- Certificar-se de que o ambiente de TI do cliente tem um agente de endpoint compatível instalado em um host licenciado para o Serviço.
- Obter todo o suporte para agentes de endpoint de terceiros ou de outras fontes autorizadas. A Dell Technologies Services não oferece suporte a agentes de endpoint de terceiros.
- Remover ou adicionar uma exceção para agentes antivírus e EDR conflitantes próprios e/ou de terceiros, conforme necessário para que a Dell Technologies Services preste este Serviço.
- Garantir a disponibilidade e o acesso a largura de banda da rede suficiente para executar o Serviço.
- Certificar-se de que todas as integrações de dispositivos estejam funcionando adequadamente e assim permaneçam. Se o Cliente exigir, a Dell Technologies Services poderá ajudar nesse sentido mediante uma taxa.
- Fornecer acesso apropriado a aplicativos para integrações.
- Certificar-se de que os controles de segurança do Cliente sejam compatíveis com as integrações da plataforma.
- Gerenciar as credenciais e as permissões de integrações com a plataforma
- Certificar-se de que a lista de contatos autorizados do Cliente permaneça atual, incluindo permissões e informações associadas.
- Fornecer informações e assistência imediatas (por exemplo, arquivos, registros, contexto do ambiente de TI) durante as investigações de ameaças pela Dell Technologies Services.
- Identificar e autenticar todos os usuários autorizados pelo Cliente do Serviço.
- Controlar o acesso não autorizado por usuários e manter a confidencialidade de nomes de usuário, senhas e informações da conta.
- O Cliente é responsável por todas as atividades dos usuários autorizados por ele e notificará a Dell imediatamente sobre qualquer uso não autorizado do Serviço.
- Uso da autenticação de dois fatores, quando disponível, para acessar o Serviço.
- Aceitar todas as atualizações e upgrades do Agente de Endpoint necessário para a função adequada e a segurança do Serviço.
- Disponibilizar janelas adequadas de interrupção de serviços para a Dell Technologies Services, conforme necessário.
- Controlar o acesso aos dados para evitar a polinização de dados entre clients e limitar os riscos de perda ou vazamento de dados no ambiente do Cliente.

Glossário

Tabela: 5

Termo	Descrição
Alerta	Priorização de ocorrências de comportamento suspeito ou mal-intencionado observado pelo aplicativo MDR.
Gerenciamento de mudanças	A identificação, implementação e aprovação controladas das mudanças necessárias no ambiente de um cliente.
Agente/sensor de endpoint	Um aplicativo instalado em um endpoint usado para coletar e enviar informações sobre as atividades e os detalhes do sistema operacional do endpoint ao aplicativo de segurança para fins de análise e detecção de ameaças.
Endpoint Detection and Response ("EDR")	Uma plataforma de segurança que usa o agente de endpoint próprio para monitorar os dispositivos do usuário final (desktops, notebooks, tablets e telefones) em busca de ameaças que o software antivírus não consegue detectar.
Extended Detection and Response ("XDR")	Uma plataforma de detecção e resposta que vai além do endpoint tradicional (nuvem, TO, rede etc.). A plataforma XDR usa integrações ou conectores para incluir dados nativos, de terceiros ou orientados a serviços que são submetidos a correlação cruzada para o contexto de monitoramento da segurança.
Resposta a incidentes	Ações de resposta tomadas para reduzir um incidente de segurança identificado.
Integração	Chamadas de interface de programação de aplicativos (API) ou outros scripts de software para realizar os Serviços acordados para a tecnologia conectada.
Investigação	Um local central usado para coletar evidências, análise e recomendações relacionadas a uma ameaça que pode estar direcionada a um ativo no ambiente de TI do Cliente.
Aplicativo Managed Detection and Response ("MDR")	Aplicativo/plataforma de segurança compatível com a oferta do Dell MDR.
Plataforma	O software e o conjunto completo de módulos necessários, incluindo a integração e a automação necessárias para prestar o Serviço.
Incidente de segurança	Uma circunstância na qual ocorreu um comprometimento confirmado ou suspeito que envolve o Cliente.
Política de segurança	Políticas da-plataforma que impõem as configurações de prevenção e detecção no ambiente do cliente.
Ameaça	Qualquer atividade identificada pelo aplicativo MDR que possa provocar danos em um ativo no ambiente de TI do Cliente.

Busca de ameaças	O processo cíclico no qual o software e as pessoas buscam ameaças não identificadas anteriormente em um ambiente de TI.
Resposta a ameaças	Respostas na plataforma disponíveis na plataforma, como isolar host ou bloquear arquivo (ação do tipo contenção).

Responsabilidades gerais do Cliente

Autoridade para Conceder Acesso. O Cliente declara e garante que recebeu permissão, tanto para o Cliente quanto para a Dell Technologies Services, para acessar e usar, seja remota ou pessoalmente, o software, o hardware e os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos, a fim de prestar estes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell Technologies Services realize esses Serviços.

Não solicitação. Quando permitido pela lei, o Cliente não solicitará sem a aprovação prévia por escrito da Dell Technologies Services, por um período de dois anos a partir da data indicada no seu Formulário de Pedido, direta ou indiretamente, a contratação de qualquer funcionário da Dell Technologies Services com quem ele tenha entrado em contato com relação ao desempenho do Serviço pela Dell Technologies Services, sendo que, no entanto, anúncios gerais e outras formas igualmente amplas de contratação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e você tenha permissão para propor a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha pedido demissão do emprego à Dell Technologies Services antes do início das discussões de trabalho com você.

Cooperação do Cliente. O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell Technologies Services não terá condições de prestar o Serviço ou, se prestado, o Serviço poderá sofrer alterações ou atrasos significativos. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell Technologies Services, conforme necessário, para que a Dell Technologies Services possa prestar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de maneira razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies Services não será responsável por qualquer falha na prestação do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

Obrigações no Local. Quando os Serviços exigirem a prestação no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell Technologies Services) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell Technologies Services) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, caso o sistema já não inclua esses itens.

Backup dos Dados. O Cliente fará backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. A Dell Technologies Services não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa ou dados.

Exceto quando exigido pela legislação local aplicável, A DELL TECHNOLOGIES SERVICES NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAIS;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;

- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA DA DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

Garantias de Terceiros. Estes Serviços podem exigir que a Dell Technologies Services tenha acesso a hardware ou software que não tenha sido produzido ou vendido por ela. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell Technologies Services ou outra pessoa que não o fabricante interferir no hardware ou no software. O Cliente garantirá que a prestação dos Serviços pela Dell Technologies Services não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável pelo Cliente. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas garantias.

Dados Excluídos. Dados excluídos são (i) dados classificados ou usados na lista de Munições dos Estados Unidos (incluindo dados de software e dados técnicos), ou ambos; (ii) artigos, serviços e dados técnicos relacionados, designados como artigos e serviços de defesa; (iii) dados divulgados do ITAR (International Traffic in Arms Regulations, Regulamentos de Tráfico Internacional de Armas); e (iv) informações de identificação pessoal sujeitas às normas de segurança mais elevadas como resultado de práticas ou políticas internas do Cliente, às normas específicas do setor ou impostas por lei. O Cliente reconhece que o Serviço não foi criado para processar, armazenar ou ser usado com Dados Excluídos. O Cliente é o único responsável pela análise dos dados que lhe serão fornecidos ou acessados pela Dell Technologies Services para garantir que eles não contenham Dados Excluídos.

Termos e Condições dos Serviços

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o cliente ("você" ou o "Cliente") e a pessoa jurídica identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço (a "Pessoa Jurídica Dell"). Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um contrato geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Pessoa Jurídica Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo do local do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regido pelos Termos Comerciais de Venda da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o "Contrato"). Consulte a tabela abaixo, que mostra a URL aplicável à localização do Cliente em que seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços	
	Clientes que compram os Serviços diretamente	Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor Authorized
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e do Caribe	Termos comerciais de venda locais por linha no site Dell.com específico do país ou Dell.com/servicesdescriptions/global . *	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros

		documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicesdescriptions/global .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e 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	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicesdescriptions/global .* Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo: França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer

	Alemanha: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: Dell.co.uk/terms	referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
--	--	--

* Os clientes podem acessar o site Dell.com local ao digitar o endereço Dell.com em um computador conectado à Internet na respectiva localidade ou ao escolher entre as opções do site "Escolha um país/região" da Dell, disponível em Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

O Cliente também concorda que, se renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de Serviço em vigor na época e disponível para análise em Dell.com/servicedescriptions/global.

Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, o documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de Serviço; (ii) o Contrato; (iii) o Formulário de Pedido. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive a preservação das cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa "I Agree" (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra no site Dell.com ou DellEMC.com, em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos incorporados a ela por referência. Se está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica, você declara ter autoridade para vinculá-la a esta Descrição de Serviço e, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar à pessoa jurídica em questão. Além de receberem esta Descrição de Serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.

Aviso de Coleta e Uso de Dados

Este Aviso ("Aviso") explica como a [Dell Technologies e seu grupo de empresas](#), em seu próprio nome, de terceiros ou de suas subsidiárias diretas e indiretas ("Dell"), coleta, utiliza e compartilha seus dados ao usar o software da Dell. Coletamos e usamos certos tipos de dados descritos abaixo para personalizar sua experiência com produtos Dell a fim de melhorar nosso suporte e aprimorar nossos produtos, soluções e serviços ("Soluções Dell").

Informações Já Coletadas. Podemos coletar automaticamente informações comportamentais e de uso sobre como você usa, acessa ou interage com as Soluções Dell. Essas informações podem não revelar sua identidade diretamente, mas podem incluir um identificador exclusivo e outras informações sobre o dispositivo que você está usando, como sua etiqueta de serviço, o modelo do hardware, a versão do sistema operacional, as configurações do hardware, as falhas do sistema, os aplicativos instalados, suas configurações, uso e/ou endereço (MAC), bem como outros dados que possam identificar seus dispositivo ou sistema.

Também podemos coletar informações sobre como o sistema ou o dispositivo interage com as Soluções Dell, como informações estatísticas, indicadores de conexão de rede e roteamento ou, no caso do serviço Managed Detection and Response da Dell, informações relacionadas a eventos de segurança. Em alguns casos, as informações coletadas podem identificar direta ou indiretamente um usuário final e vincular um indivíduo a determinados comportamentos on-line no que diz respeito à finalidade deste Aviso.

Para contribuir com essas atividades, você concorda em conceder à Dell uma licença limitada e não inclusiva de uso dos seus dados para a realização do Serviço. Você também concorda em conceder à Dell uma licença limitada, não exclusiva, permanente, mundial e irrevogável de uso e, de outra forma, processamento de dados relacionados a eventos de segurança durante e após a Vigência do Serviço para desenvolvimento, aprimoramento e/ou melhoria do Serviço e das Soluções da Dell que oferecemos e fornecemos aos nossos clientes. A Dell não é obrigada a devolver nem excluir dados relacionados a eventos de segurança após a rescisão do Serviço por nenhum motivo.

[O software da Dell pode consolidar parte ou todas as informações mencionadas anteriormente nos registros de dados transmitidos para a Dell quando uma conexão com a Internet é estabelecida.]

Os tipos de tecnologia utilizados pela Dell podem mudar ao longo do tempo à medida que a tecnologia evolui. Para obter mais informações sobre como utilizamos cookies e outras tecnologias de rastreamento semelhantes, leia [Cookies e tecnologias semelhantes](#) na [Declaração de Privacidade](#) on-line da Dell.

Transferência de Dados. Os dados descritos neste Aviso podem ser transferidos de fora do seu país para outros locais, por exemplo, EUA, UE, Japão, incluindo os locais de hospedagem de terceiros. Tomaremos as medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados transferidos.

Retenção dos Dados. Seus dados pessoais serão retidos, conforme necessário, para os fins descritos neste Aviso e de acordo com as políticas de retenção da Dell e a lei aplicável. Os dados coletados pela Dell conforme descrito neste Aviso serão mantidos de acordo com as políticas de retenção da Dell e a lei aplicável.

Informações Pessoais e Privacidade. A coleta, o uso e o processamento das informações pessoais fornecidas por você por parte da Dell são descritos na Declaração de Privacidade da Dell. Caso queira entrar em contato conosco por qualquer motivo relacionado a nossas práticas de privacidade, envie um e-mail para privacy@dell.com ou consulte a Declaração de Privacidade integral on-line em <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Termos e Condições Adicionais

1. Vigência do Serviço. Esta Descrição de Serviço se inicia na data registrada no Formulário de Pedido e continua até o final da vigência ("**Vigência**") indicada no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações, endpoints ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de Pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell Technologies Services e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de Serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

2. Informações adicionais importantes

A. Reagendamento. Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a prestação do Serviço. Qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.

- B. Pagamento do Hardware Adquirido com Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da realização ou da prestação dos serviços adquiridos com ele.
- C. Limites Comercialmente Razoáveis ao Escopo do Serviço.** A Dell Technologies Services pode se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço crie um risco insensato para a Dell Technologies Services ou para provedores de serviço da Dell Technologies Services, ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de Serviço.
- D. Serviços Opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell Technologies Services e devem variar de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.
- E. Atribuição e Terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou designar esta Descrição de Serviço a provedores de serviços terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
- F. Cancelamento.** A Dell Technologies Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
 - O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou o técnico no local; ou
 - O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.
- Se a Dell Technologies Services cancelar este Serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de dez (10) dias da data de envio do aviso de cancelamento ao Cliente pela Dell Technologies Services, a menos que alguma lei local exija outras provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell Technologies Services cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito a reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell Technologies Services.
- G. Limitações Geográficas e Realocação.** Este Serviço não está disponível em todas as localizações. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico, recursos e funcionalidades do Serviço e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a área geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com um representante de vendas para obter essas informações.

© 2026 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.