



## Descrição de Serviço

### Managed Detection and Response

#### Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de fornecer o serviço Managed Detection and Response (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 Escopo deste Serviço

O Serviço busca fornecer ao Cliente os serviços Managed Detection and Response . 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço fornecido em plataformas de software específicas. Para conferir os detalhes, consulte a <a href="#">Data sheet técnica</a>.</li> <li>Horário de operação: 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)</li> <li>Integração</li> <li>Deteccção</li> <li>Resposta a ameaças</li> <li>Configuração de segurança relacionada ao Serviço</li> <li>Relatório trimestral</li> <li>Resposta a incidentes</li> </ul>
Managed Detection and Response - Somente serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclui os componentes acima, aproveitando a conta XDR do Cliente licenciada atualmente.</li> <li>Somente assinatura.</li> <li>Os Clientes que adquirirem a oferta somente de serviço do MDR precisam atender aos requisitos mínimos do módulo de software para receber os Serviços. Para conferir os detalhes, consulte a <a href="#">Data sheet técnica</a>.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Os módulos de software fora dos módulos obrigatórios listados na <a href="#">Data sheet técnica</a> não fazem parte do escopo do Serviço.</li> <li>○ É possível que Clientes com módulos de software diferentes daqueles listados na <a href="#">Data sheet técnica</a> precisem de uma solução personalizada.</li> </ul>
--	--

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunião inicial do serviço (reunião de kick-off)</li> <li>• Checklist pré-engajamento preenchida pelo Cliente</li> <li>• Análise do ambiente de TI do cliente</li> <li>• Habilitação do aplicativo XDR</li> <li>• Orientação para a configuração da plataforma</li> </ul>
Detecção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso 24x7 aos analistas de segurança</li> <li>• Detecção de ameaças e investigações</li> <li>• Busca de ameaças iniciada pela Dell</li> </ul>
Configuração de segurança e resposta a ameaças	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta a ameaças</li> <li>• Configuração de segurança relacionada ao Serviço</li> </ul>
Relatório trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geração de relatórios sobre investigações</li> <li>• Lógica analítica de tendências de alerta</li> <li>• Orientação sobre a postura de segurança</li> </ul>
Resposta a incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Início da resposta remota a incidentes</li> </ul>
Gerenciamento de projetos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar a entrega deste engajamento</li> </ul>

## 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 no aplicativo XDR e como eles podem ser aplicados ao Cliente.
- Fornecer orientações sobre integrações do XDR com suporte do fornecedor a software e hardware de terceiros.

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 a coleta de dados sobre o ambiente de TI existente no qual o software será implementado.

#### Habilitação do aplicativo XDR

- Estabelecer a instância designada pelo Cliente do aplicativo XDR para iniciar o Serviço
- Enviar ao Cliente o registro inicial do aplicativo para acessar o aplicativo XDR
- 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 XDR.

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 XDR

### **Detecção**

#### Acesso 24x7 aos analistas de segurança

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

#### Detecção de ameaças e investigações

Analisar e investigar ameaças detectadas no aplicativo XDR. Ameaças que exijam análise adicional, conforme determinado pela Dell Technologies, resultarão na criação de uma investigação no aplicativo XDR. A Dell Technologies entrará em contato com o Cliente via portal do XDR, 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.

#### Busca de ameaças

A Dell Technologies conduz a Busca de ameaças em todo o ambiente de TI do Cliente para indicadores relevantes de comprometimento e táticas coletados a partir dos engajamentos de Resposta a incidentes atuais. As atividades de busca de ameaças são limitadas aos dados coletados por meio da plataforma XDR e da integração compatível. A Dell Technologies inspecionará a telemetria coletada do Cliente para detectar atividades, como a presença de mecanismos de persistência, atividade de usuário anormal, táticas de ameaças, comunicações de rede anômalas e uso de aplicativo anormal. As ameaças detectadas como parte do processo de Busca de ameaças resultarão na criação de uma investigação e uma notificação ao Cliente via portal do XDR, e-mail ou integrações compatíveis.

## 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 XDR.

## Configuração de segurança relacionada ao Serviço

A Dell Technologies Services poderá aprovar até 40 horas de Configuração de segurança relacionada ao Serviço conforme necessário para auxiliar o Cliente trimestralmente durante a Vigência do serviço. A Configuração de segurança é especificamente limitada a investigações e/ou alertas resultantes da prestação do Serviço e pode incluir:

- Orientação sobre práticas recomendadas e solução de problemas do agente de endpoint do MDR.
- Orientação para atualizações das políticas da plataforma XDR.
- Orientação na configuração e integração de terceiros em aplicativos na plataforma XDR.

Se forem necessárias mais de 40 horas de assistência na Configuração de segurança e Resposta a ameaças relacionadas ao serviço em um único trimestre durante a 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 trimestre durante a Vigência do Serviço será perdido. O tempo adicional adquirido para um trimestre futuro durante a Vigência do serviço não poderá ser usado antes do início do trimestre em questão.

## Relatório trimestral

A Dell Technologies Services oferecerá suporte ao Cliente fornecendo recomendações com base em observações no nível da plataforma para melhorar a postura de segurança. A Dell Technologies Services e o Cliente analisarão tendências e atividades notáveis observadas no ambiente de TI do Cliente por meio da plataforma XDR e divulgarão recomendações sobre como se defender contra as ameaças.

## 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 log e
  - 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 o faturamento mensal da assinatura, que será indicada no Formulário de Pedido Original com a notação “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.

## Limitações de Uso e Volume de Dados

Consulte a [Data sheet técnica](#) para obter detalhes sobre os limites de volume de dados do Cliente neste Serviço.

- Se o volume de dados do Cliente coletados em um determinado mês exceder o limite em até 10%, a Dell Technologies Services notificará o Cliente, e um período de tolerância de faturamento de 30 dias será concedido para que a ação corretiva seja realizada. Assim, o Cliente pode evitar a cobrança de uma taxa de armazenamento de dados.
- Se, durante o período de 12 (doze) meses a partir da primeira vez que o Cliente exceder o limite de uso, o volume de dados coletado ultrapassar o limite em até 10% novamente, o Cliente receberá a cobrança de uma taxa de armazenamento de dados cobrindo o período da primeira instância em que o limite de uso foi excedido até a nova instância subsequente.
- Consulte a [Data sheet técnica](#) para obter informações relacionadas aos períodos de retenção de dados.

Os Clientes que adquirirem a oferta 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 XDR armazenados na UE. Aos clientes fora da UE será cobrado um preço premium pelo XDR hospedado na nuvem da UE.

Os clientes recebem permissão de apenas um local de armazenamento para os dados do aplicativo XDR. Os locais de armazenamento de dados permanecerão inalterados durante a Vigência. Para ambientes com mais de 10.000 endpoints, cobranças adicionais serão aplicadas ao armazenamento de dados na UE.

Os clientes que adquirirem a oferta 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 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 Technologies Services implementará apenas alterações de Configuração de segurança relacionadas ao Serviço permitidas pelo processo de Gerenciamento de mudanças da Dell.
- A Dell não se responsabiliza por nenhuma alteração de política que o cliente implemente sem seguir o processo de Gerenciamento de mudanças da Dell.
- 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 que não tiverem uma garantia válida.
- 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 XDR. 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. A Dell Technologies Services reserva-se o direito de diminuir as horas de Configuração de segurança relacionadas ao Serviço, conforme necessário, para ajudar na recuperação de qualquer incidente ou interrupção dos sistemas.

## 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 não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas 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 (incluindo 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 maneira nesta Descrição de Serviço.
- Instalação do software XDR 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 incluídas como parte deste Serviço.
- O monitoramento de alertas informativos e de baixa severidade não está no escopo deste 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 XDR 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 XDR 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 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 forneça este Serviço.
- Garantir a disponibilidade e o acesso a largura de banda de 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 XDR para integrações.
- Certificar-se de que os controles de segurança do Cliente sejam compatíveis com as integrações do XDR.
- Gerenciar as credenciais e as permissões de integrações com o aplicativo XDR.
- 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

Prazo	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 ingerir dados nativos, de terceiros ou orientados a serviços que sofrem correlação cruzada no contexto de monitoramento de segurança.
Resposta a incidentes	Ações de resposta tomadas para reduzir um incidente de segurança identificado.
Integração	Chamadas de API (Application Programming Interface, Interface de Programação de Aplicativo) ou outros scripts de software para a realização dos Serviços acordados para a tecnologia vinculada.
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 de segurança compatível com a oferta do Dell MDR. Para conferir os detalhes técnicos, consulte a <a href="#">Data sheet técnica</a> .
Incidente de segurança	Uma circunstância na qual ocorreu um comprometimento ou comprometimento suspeito envolvendo o Cliente.
Política de segurança	Políticas da plataforma XDR que impõem as configurações de prevenção e detecção no ambiente do cliente.
Configuração de segurança relacionada ao Serviço	Serviço de 40 horas por trimestre incluído no MDR que fornece aos clientes ações de resposta relacionadas a investigações ou alertas.
Ameaça	Qualquer atividade identificada pelo aplicativo MDR que possa causar danos a um ativo no ambiente de TI do Cliente.
Busca de ameaças	O processo cíclico no qual o software e os seres humanos buscam ameaças anteriormente não identificadas em um ambiente de TI.
Resposta a ameaças	Respostas na plataforma disponíveis no aplicativo XDR, 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 um 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;
- A 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” significa: (i) dados confidenciais usados na lista de munições dos EUA (incluindo dados técnicos e de software); ou ambos; (ii) artigos, serviços e dados técnicos relacionados designados como artigos de defesa e serviços de defesa; (iii) dados divulgados de ITAR (International Traffic in Arms Regulations, Normas Internacionais de Tráfego de Armas); e (iv) informações de identificação pessoal que estão sujeitas a requisitos de segurança maiores como resultado das políticas ou práticas internas do Cliente, padrões específicos do setor ou 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	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Termos comerciais de venda locais por linha no site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> específico do país ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> . *	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, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> . *	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, quaisquer

		<p>termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>
<p>Ásia-Pacífico e Hong Kong</p>	<p><a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellqrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellqrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a></p>	<p>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, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>
<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a>.*</p> <p>Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:</p> <p>França: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemanha: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>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, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>

\* Os clientes podem acessar o site [Dell.com](http://Dell.com) local acessando [Dell.com](http://Dell.com) em um computador conectado à Internet em sua localidade ou escolhendo entre as opções do site "Choose a Region/Country" (Escolha uma Região/País) da Dell disponível em [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://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/service-descriptions/global](http://Dell.com/service-descriptions/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 você 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 entidade 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 seu 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, consulte [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 deseje entrar em contato conosco por qualquer motivo relacionado a nossas práticas de privacidade, envie um e-mail para [privacy@dell.com](mailto:privacy@dell.com) ou consulte nossa Declaração de Privacidade 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 (incluindo 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 variam 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, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, contate seu representante de vendas para obter essas informações.

© 2021 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.