



## Descrição de Serviço

---

### Managed Detection and Response with Microsoft

#### Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de oferecer o Serviço Managed Detection and Response with Microsoft (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 dos contratos de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou seu representante de vendas.

#### O escopo deste Serviço

O Serviço tem como intuito oferecer ao Cliente os Serviços Managed Detection and Response with Microsoft.

O Serviço é prestado remotamente. O Cliente é responsável por todos os licenciamentos e assinaturas da Microsoft; **as licenças da Microsoft não estão inclusas como parte deste Serviço.** Consulte a [Data sheet técnica](#) para obter detalhes sobre os limites de volume de dados do Cliente neste Serviço.

Os componentes-chave do Serviço são descritos na tabela 1 abaixo:

Tabela 1.

Serviço adquirido	Componentes-chave do Serviço
Managed Detection and Response with Microsoft	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços que aproveitam a tecnologia do Microsoft Defender XDR e do Microsoft Sentinel para a plataforma de gerenciamento.</li><li>• Horário de operação: 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)</li><li>• Início/lançamento do Serviço</li><li>• Ativação e preparo de grupos de usuários</li><li>• Integração</li><li>• Detecção</li><li>• Resposta a ameaças</li><li>• Configuração de segurança relacionada ao Serviço</li><li>• Relatório trimestral</li></ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta a incidentes</li> <li>• Inclui os componentes acima, aproveitando a conta XDR do Cliente licenciada atualmente.</li> <li>• Os Clientes que adquirirem a oferta somente de Serviço precisam atender aos requisitos mínimos do módulo de software para receber os Serviços.</li> </ul>
--	--

**Nota:** os recursos do produto dependem do licenciamento/assinatura da Microsoft que o Cliente adquiriu para proteger as cargas de trabalho do Cliente; isso afetará as opções de correção disponíveis da equipe da Dell Technologies Services.

#### 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).

O Serviço proporciona uma solução completa para o ambiente de TI de um Cliente, oferecendo segurança para dispositivos, rede, atividade do usuário, aplicativos em nuvem e recursos de nuvem, aproveitando a tecnologia do Microsoft Defender e do Sentinel como a plataforma de gerenciamento.

O Serviço inclui o monitoramento destes componentes da Microsoft por meio do Microsoft Sentinel como parte da oferta de linha de base:

#### **Produtos M365 Defender no escopo do monitoramento:**

Microsoft Defender for Office 365

Microsoft Defender for Endpoint (**serviço mínimo necessário**)

Microsoft Defender for Servers (integrado ao Microsoft Defender for Endpoint)

Microsoft Defender for Identity

Microsoft Defender for Cloud Apps

#### **Pré-requisitos necessários para gerenciamento/monitoramento de casos**

Microsoft Sentinel (**serviço mínimo necessário**)

**Nota:** é necessário ter uma Assinatura e um Espaço de trabalho dedicados do Azure para o Serviço.

Os serviços de Ativação e preparo de grupos de usuários são oferecidos durante o horário comercial normal. Antes de integrar o Cliente ao SOC 24/7 gerenciado da Dell, é necessário concluir a ativação e o preparo de grupos de usuários.

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

Tabela: 2

Componente-chave	Elementos
Início/lançamento do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunião de lançamento do Serviço (reunião inicial)</li> <li>• Criar conta do cliente na plataforma de ITSM</li> <li>• Checklist pré-engajamento preenchida pelo Cliente</li> </ul>
Ativação e preparo de grupos de usuários	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise dos pré-requisitos de licença e assinatura</li> <li>• Planejamento pré-implementação</li> <li>• Análise/configuração da política do Defender</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectores e fontes de dados</li> <li>• Ingestão de dados e coleta de logs</li> <li>• Monitoramento e relatórios do MDR</li> </ul>
Integração do SOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise do ambiente de TI do cliente</li> <li>• Ativação de serviços</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> <li>• Correção remota relacionada ao incidente</li> </ul>
Relatório trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório trimestral</li> <li>• Recomendações 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

### Início/lançamento do Serviço:

#### 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.
- Dar orientações sobre os mecanismos atuais de detecção do ambiente do Cliente e como é possível aplicá-los ao Cliente.
- Dar orientações sobre as integrações do Serviço 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 coletar de dados sobre o ambiente existente de TI do Cliente no qual o Serviço será implementado.

## Ativação e preparo de grupos de usuários

A Dell Technologies Services dará orientações sobre os principais componentes de apoio ao Serviço. Os serviços de Ativação e preparo de grupos de usuários foi projetado para garantir que o ambiente de TI do Cliente atenda às configurações mínimas necessárias para oferecer monitoramento 24/7.

Com base na análise inicial do ambiente de TI do Cliente, a Dell Technologies Services dará orientações ao Cliente sobre a configuração das políticas de linha de base do Defender e a configuração do espaço de trabalho do Sentinel (se necessário).

Consulte a [Data sheet técnica](#) para obter mais detalhes sobre os limites do serviço de Ativação e preparo de grupos de usuários nos termos deste Serviço.

Visão geral do serviço de Ativação e preparo de grupos de usuários

- 1) Licenciamento e assinatura: certificar-se de que o Cliente tenha as licenças e as assinaturas necessárias do Microsoft 365 Defender. Com base nas necessidades organizacionais do Cliente, identificar a necessidade de licenças adicionais do Cliente.
- 2) Planejamento pré-implementação: analisar as necessidades de segurança e a infraestrutura existente do Cliente.
- 3) Análise/configuração da política do Defender: ativar os componentes do Microsoft 365 Defender no portal de administração do Microsoft 365 do Cliente, conforme necessário. Mediante a aprovação do Cliente, auxiliar na definição das configurações de segurança de linha de base nos portais do Defender.
- 4) Conectores de dados, ingestão de dados e coleta de logs: integrar o Microsoft 365 Defender ao ambiente Sentinel do Cliente para centralizar alertas e logs de eventos de segurança, quando disponíveis, e somente conforme as instruções do Cliente. Aconselhar sobre a implementação de conectores de dados compatíveis para coletar dados de segurança do Microsoft Defender for Endpoint, Microsoft Defender for Office 365 e Microsoft Defender for Identity.
- 5) Monitoramento e relatórios do MDR: promover a transição para o monitoramento contínuo do status de segurança do ambiente de TI do Cliente usando a Central de Segurança do Microsoft Defender.

## Integração do SOC

### Ativação de serviços:

- Verificar os pré-requisitos de grupos de usuários do Serviço
- Orientar o Cliente durante o processo de provisionamento de acesso à equipe da Dell Technologies Services
- Orientar o Cliente durante as atribuições de Controles de acesso baseados em função (RBAC) necessárias para acesso ao M365 Defender XDR

**Nota:** a atividade acima somente será aplicável se o Microsoft Sentinel/Microsoft Defender for Servers (Microsoft Defender for Cloud) estiver no escopo.

- Orientar o cliente durante a configuração do Microsoft Sentinel e do Azure Lighthouse
- Orientar o cliente durante a configuração do Microsoft Sentinel e do Azure Lighthouse para o modelo ARM do Microsoft Sentinel/Defender for Cloud para gerenciamento do Defender for Servers
- Configurar o Guia estratégico/Regra básica de automação para a resposta do Cliente sobre um incidente de segurança e qualquer automação necessária do SOC

- O Gerenciamento de casos e investigações é documentado por meio da instância Microsoft Sentinel/Defender do Cliente, em conjunto com a instância ServiceNow/ITSM da Dell. A Dell Technologies Services trabalhará com o Cliente para configurar esse recurso. Qualquer solicitação ou dúvida do Cliente relacionada a um incidente ou aos Serviços deve ser gerada por meio da plataforma ServiceNow/ITSM.

## **Detectção**

### Transição para o estado estável:

A recomendação da Dell Technologies Services é integrar o grupo de usuários do Defender e do Sentinel do Cliente o mais rápido possível, idealmente dentro de um mês após o início dos Serviços (não se recomenda estender esse prazo), o que maximiza as informações e o monitoramento que o Serviço oferece.

Dados históricos e em tempo real (sujeitos às configurações de armazenamento e aos recursos dos produtos Microsoft):

- Os eventos relevantes de segurança determinados pela Dell Technologies Services como "verdadeiros positivos" e que exijam a ação do Cliente serão encaminhados ao Cliente de acordo com os níveis de serviço detalhados abaixo
- Os eventos determinados como "falsos positivos" ou corrigidos automaticamente serão observados no relatório trimestral do Cliente
- Os indicadores personalizados de comprometimento apresentados pela Dell Technologies Services serão analisados à medida que forem recebidos ou criados

### Acesso 24x7 aos analistas de segurança

Os analistas de segurança da Dell Technologies Services estão disponíveis 24x7 para sanar as dúvidas relevantes.

### Detectção de ameaças e investigações

Analisar e investigar ameaças detectadas no aplicativo XDR. As ameaças que exijam análise adicional, conforme a Dell Technologies determinar, resultarão na criação de uma investigação nos aplicativos Microsoft Defender XDR e Sentinel. Se forem 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, a Dell Technologies entrará em contato com o Cliente por meio do portal do XDR, por e-mail ou por meio de integrações compatíveis.

### 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. 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

Trimestralmente durante a Vigência do Serviço, a Dell Technologies Services pode aprovar até 40 horas de Configuração remota de segurança relacionada ao Serviço, conforme necessário, para auxiliar o Cliente. 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 apresentará relatórios trimestrais sobre tendências e atividades notáveis observadas no ambiente de TI do Cliente por meio da plataforma do Serviço e fará recomendações sobre como se defender contra as ameaças. O Relatório trimestral inclui uma análise das tendências de alertas e investigações, lógica analítica e orientações sobre a postura de segurança.

## 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

Para cada **ano** durante a Vigência do Serviço, a Dell Technologies Services oferecerá ao Cliente até 40 horas de assistência remota à Resposta a incidentes, com escopo limitado 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 promove reuniões iniciais, de status, de análise de itens para entrega e de 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

O Serviço utiliza o grupo de usuários do Microsoft Sentinel, Azure e Microsoft Defender XDR do Cliente, além de uma assinatura e um espaço de trabalho dedicados do Azure e hospedados pelo Cliente para o Serviço. Os Clientes que adquirirem este Serviço serão responsáveis por entender e gerenciar as próprias limitações de uso e volume de dados, e a Dell Technologies Services se isenta de todas as responsabilidades ou obrigações relacionadas perante o Cliente. Além disso, o Cliente reconhece que é responsável por todos os custos de computação e armazenamento de dados associados à assinatura do Azure e ao espaço de trabalho do Sentinel.

## Locais de Armazenamento de Dados

Os Clientes que adquirirem esta oferta serão responsáveis por determinar, de maneira independente, os locais de armazenamento de dados. A região do M365 e os locais configurados para dados do espaço de trabalho são definidos no ambiente Microsoft Azure do Cliente, conforme as instruções e determinações do Cliente.

O Microsoft Sentinel armazena os dados do Cliente na região definida na configuração do espaço de trabalho. A Microsoft armazena os dados do Cliente na mesma região do espaço de trabalho de lógica analítica de logs associado ao ambiente Microsoft Sentinel do Cliente.

O Microsoft Sentinel processa os dados do Cliente em um de dois locais:

- Se o espaço de trabalho de lógica analítica de logs estiver localizado na Europa, os dados do cliente serão processados na Europa.
- Para todos os outros locais, os dados do Cliente são processados nos Estados Unidos.

## 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.	24–48 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:

1. Todas as informações fornecidas pelo Cliente em relação aos requisitos técnicos e à arquitetura do local estão substancialmente corretas.
2. A Dell Technologies Services implementará apenas alterações de Configuração de segurança relacionadas ao Serviço permitidas pelo processo de Gerenciamento de mudanças da Dell.
3. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por alterações de política que o cliente implementar sem seguir o processo de Gerenciamento de mudanças.
4. Os Serviços relacionados nesta Descrição de serviço serão executados remotamente.
5. A Dell Technologies Services gerencia o ambiente por meio dos painéis de indicadores do Microsoft Sentinel.

6. Os recursos do produto dependem da licença e da assinatura da Microsoft que o Cliente adquiriu para proteger as cargas de trabalho do Cliente; isso afetará as opções de correção disponíveis da equipe da Dell Technologies Services. Por exemplo, para proteger os servidores, o Defender for Server Plan 1 é a linha de base mínima recomendada. No entanto, os servidores se beneficiarão das proteções adicionais do Defender for Server Plan 2, que inclui recursos adicionais do Microsoft Defender for Cloud.
7. A Dell se reserva o direito de alterar a solução de Gerenciamento de casos/ITSM conforme o lançamento de novos recursos.
8. O cálculo de números de endpoints do Cliente se baseará no número de endpoints monitorados no Sentinel.
9. A Dell Technologies Services avançará o Cliente da integração do SOC ao monitoramento do estado estável assim que ocorrer a implementação de, no mínimo, 40% dos sensores de endpoint nos endpoints licenciados.
10. Se o Serviço não for concluído no período de tempo descrito, a Dell Technologies Services se reserva o direito de avaliar a causa principal. Se a causa principal estiver fora do controle da Dell Technologies Services, ela proporá as etapas para lidar com o atraso. Essas etapas podem exigir que o Cliente compre serviços adicionais ou incorra em despesas adicionais para permitir que a Dell Technologies Services conclua o Serviço. 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.
11. O ecossistema do Microsoft Sentinel tem uma alta relação entre sinal e ruído e, portanto, baixos falsos positivos; a Dell Technologies Services investigará alertas informativos e de baixa severidade com base no alto volume do mesmo tipo de alerta, priorizados após a investigação de alertas de alta e média severidade.

## Exclusões

Embora o Serviço tenha como objetivo auxiliar o Cliente a identificar e reduzir riscos, é impossível eliminá-los completamente. Portanto, 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:

1. Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço.
2. O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente.
3. Solução ou correção de qualquer problema existente do sistema/servidor, salvo conforme descrito de outro modo nesta Descrição de serviço, incluindo, mas sem limitações, defeitos em sensores do M365 Defender ou em agentes compatíveis com o Microsoft Sentinel
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. O monitoramento de alertas informativos e de baixa severidade não está no escopo deste Serviço.

9. Instalação ou configuração de servidores Syslog ou coletores de Syslog/CEF.
10. Configuração dos aplicativos Microsoft Defender for Cloud Apps.
11. Monitoramento dos recursos do Microsoft Defender for Cloud que não estão inclusos na licença do Microsoft Defender for Servers Plan 1 ou Plan 2.
12. Monitoramento de quaisquer servidores que não foram integrados como parte do Serviço. A Dell Technologies não fará a triagem de alertas relacionados a outras entidades que não sejam os servidores integrados.
  - a. Nota: isso somente se aplica aos servidores no escopo/Defender for Cloud.

## 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:

1. 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.
2. Fornecer ao analista da Dell Technologies Services acesso a todos os ambientes do Cliente necessários para a Vigência do serviço.
3. Fornecer um representante indicado pelo Cliente que estará presente e disponível em todas as sessões de planejamento e análise.
4. Fornecer todas as autorizações, incluindo autorizações de terceiros, necessárias para que a Dell Technologies Services gerencie a plataforma XDR em nome do Cliente.
5. Implementar agentes/sensores em todos os endpoints licenciados do Cliente utilizando ferramentas adequadas de implementação de aplicativos (como Intune, SCCM etc.).
6. 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.
7. Cooperar e seguir as instruções fornecidas pelos analistas da Dell Technologies Services.
8. Analisar e concordar com checklists pré-engajamento e planos de teste.
9. Certificar-se de que o ambiente de TI do cliente tem um agente de endpoint compatível instalado em um host licenciado para o Serviço.
10. 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.
11. 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.
12. Garantir a disponibilidade e o acesso a largura de banda de rede suficiente para executar o Serviço.
13. 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.
14. Fornecer acesso apropriado a aplicativos XDR para integrações.
15. Certificar-se de que os controles de segurança do Cliente sejam compatíveis com as integrações do XDR.
16. Gerenciar as credenciais e as permissões de integrações com o aplicativo XDR.
17. Certificar-se de que a lista de contatos autorizados do Cliente permaneça atual, incluindo permissões e informações associadas.
18. Fornecer informações e assistência imediatas (por exemplo, arquivos, registros, contexto do ambiente de TI) durante as investigações de ameaças pela Dell Technologies Services.
19. Identificar e autenticar todos os usuários autorizados pelo Cliente do Serviço.
20. Controlar o acesso não autorizado por usuários e manter a confidencialidade de nomes de usuário, senhas e informações da conta.
21. Ser responsável por todas as atividades dos usuários autorizados pelo Cliente e notificar a Dell imediatamente sobre qualquer uso não autorizado do Serviço.

22. Uso da autenticação de dois fatores, quando disponível, para acessar o Serviço.
23. Aceitar todas as atualizações e upgrades do Agente de Endpoint necessário para a função adequada e a segurança do Serviço.
24. Oferecer à Dell Technologies janelas de interrupção do Serviço, conforme necessário.
25. 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.
26. Manter um número preciso de endpoints gerenciados compatíveis com o Serviço.
27. Configurar a assinatura do Microsoft Sentinel Azure e provisionar o acesso necessário aos analistas da Dell. Esse é um pré-requisito do Serviço.
28. Oferecer acesso ao Microsoft 365 Defender por meio do Microsoft Sentinel. O provisionamento se dará por convites B2B do Microsoft Entra ID enviados pelo Cliente aos analistas da Dell.
29. A segurança física e da rede do ambiente do Cliente.
30. Fornecer toda a documentação em modelos padrão da DT Services, salvo mediante acordo mútuo entre as partes.
31. Oferecer pelo menos dois (2) níveis de contatos para responder em tempo hábil aos escalonamentos da Dell. Espera-se que o Cliente ofereça contatos de escalonamento disponíveis durante feriados e fora do horário de atendimento.
32. Manter a integridade, o ajuste e a configuração dos painéis de indicadores do Microsoft Sentinel.
33. Enviar tíquetes de suporte tecnológico à Microsoft para resolução. A Dell Technologies Services não oferece suporte a agentes de endpoint de terceiros.
34. Determinar a quantidade de dados de segurança do Cliente que será inclusa no Microsoft Sentinel.
35. Monitorar alertas gerados para outras entidades que não os servidores.
36. Remover qualquer agente AV/EDR próprio/de terceiros.
37. Apresentar à DT Services todos os consentimentos necessários para a prestação do Serviço
38. Todos os custos de computação e retenção de dados.
39. Definir as configurações de política para atender às necessidades do Cliente.
40. Adicionar integrações e fontes de dados à plataforma gerenciada do MDR.
41. Ter uma assinatura dedicada do Azure para oferecer Gerenciamento de casos/incidentes, Investigações e Relatórios trimestrais por meio do Microsoft Sentinel.
42. Integrar dispositivos Android e iOS. Observe que cada telefone monitorado conta como um endpoint que está sendo monitorado como parte deste Serviço.

## Glossário

Tabela: 3

Prazo	Descrição
Alerta	Priorização de ocorrências de comportamento suspeito ou mal-intencionado observado pelo aplicativo MDR.
Gerenciamento de casos	Plataforma centralizada usada para investigar e gerenciar incidentes e alertas de segurança.
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 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	Serviço de 40 horas por trimestre incluído no MDR que fornece aos clientes ações de resposta relacionadas a investigações ou alertas.
Ativação e preparo de grupos de usuários	Oferece orientação sobre os principais componentes necessários para ativar os Serviços. Os serviços de Ativação e preparo de grupos de usuários foi projetado para garantir que o ambiente de TI do Cliente atenda às configurações mínimas necessárias para oferecer monitoramento 24/7.
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 preste 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 como parte da prestação do Serviço pela Dell Technologies Services, desde que, no entanto, anúncios gerais e outras formas igualmente amplas de contratação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e que você tenha permissão para propor a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha pedido demissão do emprego na 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 se responsabilizará por nenhuma falha na prestação do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

**Obrigações no local.** Quando os Serviços exigirem a prestação do Serviço 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 não inclua esses itens.

**Backup de 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 se responsabilizará pela restauração nem reinstalação de nenhum programa ou dados.

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

- NENHUMA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- 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 para o Cliente. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter sobre essas 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.

**Horário do Serviço.** Sujeitos à legislação local em relação às horas de trabalho semanais, salvo conforme indicado de outro modo abaixo, os serviços de Ativação e preparo de grupos de usuários será prestado de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial normal da Dell Technologies Services, que é das 8h às 18h no fuso horário do Cliente:

País	Horário comercial normal da Dell Technologies Services
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa	De segunda-feira a sexta-feira, das 7h00 às 16h00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos	De segunda-feira a sexta-feira, das 8h00 às 17h00
Austrália, Bermuda, China, Haiti, Japão, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Singapura, Tailândia	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h00
Argentina, Brasil, Equador, França, Índia, Indonésia, Itália, Coreia, Malásia, México, Paraguai, Peru, Taiwan, Uruguai	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 18h00
Bolívia, Chile	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 19h00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h às 18h
Hong Kong	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h30

Nenhuma atividade dos serviços de Ativação e preparo de grupos de usuários ocorrerá fora do horário comercial normal nem durante feriados locais, salvo quando acordado de outra maneira por escrito e com antecedência.

## Termos e condições dos Serviços

Esta Descrição de serviço é acordada entre você, o cliente ("você" ou "Cliente") e a pessoa jurídica identificada em seu Formulário de pedido para a compra deste Serviço (a "Pessoa jurídica Dell"). A prestação deste Serviço está sujeita e é regida por um acordo 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 o URL aplicável à localização do Cliente onde seu Acordo 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://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)	<a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)
Países da América Latina e do Caribe	Termos comerciais de venda locais por linha no site <a href="https://Dell.com">Dell.com</a> específico do país ou <a href="https://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo 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 a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de 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 termo 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 <a href="https://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="https://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo 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 a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de 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 termo 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	<a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/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_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a>	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo 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 a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de 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 termo 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	<p>Site <a href="#">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="#">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:</p> <p>França: <a href="#">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemanha: <a href="#">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="#">Dell.co.uk/terms</a></p>	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo 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 a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de 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 termo 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 os termos de qualquer um dos documentos que compreendem este Acordo, os documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de serviço; (ii) o Acordo; (iii) o Formulário de pedido. Os termos prevalecentes serão interpretados na forma mais estrita possível para resolver o conflito, preservando o maior número possível de termos não conflitantes, inclusive preservando as 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 "Eu concordo" ou semelhante no site Dell.com ou DellEMC.com durante a compra ou em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição

de Serviço e com os acordos nela incorporados 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.

Nós também podemos coletar informações sobre como seu sistema ou dispositivo tem interagido com as Soluções Dell, tais como informações estatísticas, indicadores de conexão de rede e roteamento ou, no caso do Serviço 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 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 e 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 o 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 oito 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 ao menos oito dias antes do início do Serviço.
- B. Pagamento do hardware adquirido com os 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 poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço criar um risco insensato para a Dell Technologies Services ou para Provedores de serviços 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 acordo distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme esta Descrição de serviço.
- E. Atribuição e terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou atribuir 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 com o técnico no local; ou
  - O Cliente deixar de respeitar todos 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 do Cliente. 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

cláusulas de cancelamento que não possam ser alteradas mediante acordo. Se a Dell Technologies Services cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito ao reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell Technologies Services.

**G. Limitações geográficas e realocação.** Este Serviço não está disponível em todos os locais. 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.

© 2024 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.