



Descrição de Serviço

Managed Detection and Response

Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de fornecer o serviço Managed Detection and Response (“Serviço”), de acordo com a presente Descrição de Serviço (“Descrição de Serviço”). A sua nota de encomenda, formulário de ordem ou outra forma de fatura ou confirmação de ordem mutuamente acordada (conforme aplicável, o “Formulário de Ordem”) incluirá a designação dos serviços e as opções de assistência disponíveis que tenha adquirido. Para obter assistência adicional ou pedir uma cópia dos seus contratos de serviço, contacte o suporte técnico ou o seu representante de vendas.

O Âmbito do Presente Serviço

O Serviço procura fornecer ao Cliente Managed Detection and Response. serviços. O Serviço é fornecido remotamente. Os componentes principais do Serviço são descritos na tabela 1, abaixo:

Tabela 1:

Serviço adquirido	Componentes principais do Serviço
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> Serviço prestado em plataformas de software selecionadas. Para mais informações, consulte a Ficha Técnica. Horário de funcionamento: 24 horas por dia, 7 dias por semana (24 x 7) Admissão Deteção Resposta a Ameaças Configuração de Segurança relacionada com o Serviço Relatórios Trimestrais Resposta a Incidentes
Managed Detection and Response — Apenas Serviço	<ul style="list-style-type: none"> Inclui os componentes acima, aproveitando a conta XDR com licença atual do Cliente. Apenas subscrição. Os Clientes que adquiram apenas a oferta de serviço MDR devem cumprir os requisitos mínimos do módulo de software para receberem os Serviços. Para mais informações, consulte a Ficha Técnica.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Os módulos de software não incluídos nos módulos necessários enumerados na Ficha Técnica estão fora do âmbito do Serviço. ○ Os clientes com módulos de software diferentes dos enumerados na Ficha Técnica poderão necessitar de uma solução personalizada.
--	--

Horário de funcionamento

Os SOC (Security Operation Centers, Centros de Operações de Segurança) virtuais da Dell Technologies Services destinam-se a fornecer ao cliente um serviço de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24 x 7).

A Tabela 2 abaixo enumera cada um dos Elementos dos Componentes Principais do Serviço.

Tabela 2:

Componente Principal	Elementos
Admissão	<ul style="list-style-type: none"> • Reunião de iniciação do Serviço (reunião de abertura) • Lista de verificação de pré-envolvimento do serviço preenchida pelo cliente • Rever Ambiente de TI do Cliente • Ativação da aplicação XDR • Orientação para configuração da plataforma
Deteção	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso 24 x 7 a analistas de segurança • Deteção e investigação de ameaças • A Dell iniciou o processo de Procura de Ameaças
Resposta a Ameaças e Configuração de Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta a Ameaças • Configuração de Segurança relacionada com o Serviço
Relatório Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação de investigações • Análise das tendências de alerta • Orientação de postura de segurança
Resposta a Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Início de Resposta Remota a Incidentes
Gestão de Projetos	<ul style="list-style-type: none"> • Gerir o cumprimento do presente contrato

Descrição detalhada

Admissão:

Reunião de iniciação do Serviço

Um Gestor de Projetos da Dell Technologies Services convoca uma reunião com o Cliente para rever os requisitos e as expectativas para planear a prestação do Serviço. O objetivo da reunião de iniciação do Serviço é:

- Rever e discutir as respostas de perfil do Cliente para entender o ambiente de TI do Cliente, os controlos de segurança e qualquer outro contexto relevante

- Fornecer orientação sobre os mecanismos de deteção atuais na aplicação XDR e como podem ser aplicados ao Cliente.
- Fornecer orientação sobre as integrações XDR suportadas pelo fornecedor com software e hardware de outros fornecedores.

Se o Cliente tiver requisitos adicionais fora do âmbito da presente Descrição de Serviço, a assistência a tais requisitos será proposta como um serviço adicional, mediante o pagamento de uma taxa adicional.

Lista de verificação de pré-envolvimento do serviço preenchida pelo cliente

O Cliente é responsável por preencher a lista de verificação de pré-envolvimento antes da revisão do ambiente de TI. A lista de verificação de pré-envolvimento é enviada pelo gestor de projetos da Dell Technologies Services e contém uma lista de verificação detalhada e as especificações do ambiente de TI.

Revisão do Ambiente de TI

A revisão do ambiente de TI é uma atividade desempenhada para reunir dados sobre o ambiente de TI existente no qual o software será implementado.

Ativação da aplicação XDR

- Estabelecer a instância designada pelo Cliente da aplicação XDR para iniciar o Serviço
- Enviar ao Cliente o registo de candidatura inicial para acesso à aplicação XDR
- Fornecer ao Cliente acesso aos agentes de ponto terminal necessários, conforme aplicável

Orientação para configuração da plataforma

Aconselhar o Cliente sobre o método de implementação de pontos terminais e a configuração da plataforma XDR.

As seguintes atividades estão incluídas na integração do Serviço:

- Orientação para a obtenção de pacotes de implementação
- Orientação para a configuração da política de segurança
- Orientação para a resolução de problemas relacionados com a implementação na plataforma XDR

Deteção

Acesso 24 x 7 a Analistas de Segurança

Os analistas de segurança da Dell Technologies Services estão disponíveis 24 x 7 para o Cliente.

Deteção e Investigação de Ameaças

Rever e investigar ameaças detetadas dentro da aplicação XDR. As ameaças que requerem uma análise mais aprofundada, como determinado pela Dell Technologies, serão alvo de uma Investigação na aplicação XDR. A Dell Technologies entrará em contacto com o Cliente através do portal XDR, por e-mail ou integrações suportadas se forem recolhidas provas suficientes para considerar uma ameaça como maliciosa, ou se a Dell Technologies necessitar de mais informações do Cliente para prosseguir com a investigação.

Procura de Ameaças

A Dell Technologies realiza a Procura de Ameaças em todo o ambiente de TI do Cliente na tentativa de identificar indicadores relevantes de compromisso e táticas recolhidas a partir dos procedimentos atuais de Resposta a Incidentes. As atividades de Procura de Ameaças limitam-se aos dados recolhidos através da plataforma XDR e da Integração suportada. A Dell Technologies inspecionará a telemetria do Cliente

recolhida para detetar atividades como a presença de mecanismos de persistência, atividade anômala de utilizador, táticas de agentes de ameaça, comunicações de rede anômalas e utilização anômala de aplicações. As ameaças detetadas pelo processo de Procura de Ameaças serão alvo de uma investigação e notificação junto do Cliente através do portal XDR, por e-mail ou integrações suportadas.

Resposta a Ameaças

Durante a integração, o Cliente irá pré-aprovar determinadas ações de Resposta a Ameaças que podem ser consideradas como parte do Serviço. A Dell Technologies Services irá realizar ações de Resposta a Ameaças tirando partido da plataforma XDR.

Configuração de Segurança relacionada com o Serviço

A Dell Technologies Services poderá aprovar até 40 horas de Configuração de Segurança relacionada com o Serviço, conforme necessário para prestar assistência ao Cliente a cada trimestre durante a Vigência do Serviço. A Configuração de Segurança está especificamente limitada a investigações e/ou alertas resultantes da prestação do Serviço e podem incluir:

- Detecção e resolução de problemas do agente de ponto terminal MDR e orientação sobre melhores práticas.
- Orientação com atualizações das políticas da plataforma XDR.
- Orientação para a configuração e integração de aplicações de outros fabricantes na plataforma XDR.

Se forem necessárias mais de 40 horas de assistência para a Resposta a Ameaças e Configuração de Segurança relacionadas com o Serviço num único trimestre durante a Vigência do Serviço, o Cliente pode adquirir tempo adicional junto do seu gestor de conta da Dell Technologies. O tempo não utilizado no final de cada trimestre da Vigência do Serviço será perdido. O tempo adicional adquirido relativo a um trimestre futuro durante a Vigência do Serviço não pode ser usado antes do início do trimestre para o qual foi adquirido.

Relatório Trimestral

A Dell Technologies Services irá prestar assistência ao Cliente fornecendo recomendações com base em observações ao nível da plataforma, para melhorar a sua postura de segurança. A Dell Technologies Services e o Cliente irão rever as tendências e a atividade relevante observada no ambiente de TI do Cliente através da plataforma XDR e comunicação de recomendações em matéria de defesa contra ameaças.

Resposta a Incidentes

Após a notificação pelo analista de segurança da Dell Technologies Services, estão disponíveis os seguintes componentes de Resposta Remota a Incidentes.

Início de Resposta Remota a Incidentes

A Dell Technologies Services fornece ao Cliente até 40 horas anuais de assistência remota na Resposta a Incidentes, de âmbito limitado ao número de pontos terminais contratados, durante a Vigência do Serviço. A assistência pode incluir, sem limitação, o seguinte:

- Estabelecer o ponto de contacto único para o serviço de Resposta a Incidentes
- Iniciar a análise das infraestruturas no local e na nuvem do Cliente, que podem incluir:
 - dados de anfitrião
 - dados de rede
 - código malicioso

- dados de registo, e
 - informações de Threat Intelligence
- Análise preliminar e coordenação em matéria de orientação e suporte de manipulação de meios digitais
- Comunicação de estado preliminar e rastreio de item de ação
- Descrição preliminar da resolução necessária e dos próximos passos

Se forem necessárias mais de 40 horas de assistência remota na Resposta a Incidentes em qualquer ano durante a Vigência do Serviço, o Cliente pode adquirir tempo adicional junto do seu gestor de conta da Dell Technologies. O tempo não utilizado no final de cada ano da Vigência do Serviço será perdido. O tempo relativo a um ano futuro durante a Vigência do Serviço não pode ser usado antes do início do ano para o qual foi adquirido.

Gestão de Projetos

A Dell Technologies Services irá atribuir um Gestor de Projetos (PM) como único ponto de contacto (“SPOC”) para gerir o cumprimento deste contrato.

- Ponto único de contacto e de responsabilidade para uma prestação bem-sucedida dos Serviços.
- Manter o foco no tempo, nos custos e no âmbito.
- Coordenar e facilitar as reuniões de início, estado, revisão de resultados e encerramento.
- Estabelecer e gerir o calendário, as comunicações e os relatórios de estado dos Serviços.
- Facilitar a gestão de mudanças, conforme necessário.
- Confirmar que os Serviços prestados estão em conformidade com a Descrição do Serviço.
- Obter a aceitação dos resultados e da conclusão dos Serviços por parte do Cliente.
- Gerir a relação com o Cliente.
- As atividades de Gestão de Projetos são realizadas remotamente.

Faturação da subscrição

O Serviço prevê a faturação mensal da subscrição, como indicado no Formulário de Ordem Original com a notação “Subscrição”, se o Cliente tiver optado por essa opção. Caso contrário, aplicar-se-ão os termos e a faturação padrão. Os seguintes termos aplicam-se à faturação da subscrição:

- O Formulário de Ordem Original indicará a Vigência do contrato e o número de pontos terminais contratados. Posteriormente, a Vigência do Serviço renovar-se-á automaticamente por vigências idênticas consecutivas.
- O Cliente pode aumentar o número de pontos terminais geridos efetuando uma ordem de pontos terminais adicionais. Estes pontos terminais adicionais serão combinados com os atuais pontos terminais geridos do Cliente para se tornarem no novo “Número Total de Pontos Terminais”.
- A faturação do Cliente será retroativa e mensal para o Número Total de Pontos Terminais geridos no final do mês civil.
- Em nenhum momento o Cliente pode reduzir o número de pontos finais geridos para um valor inferior ao Número Total de Pontos Terminais, nem se pode diminuir o Número Total de Pontos Terminais para efeitos de faturação.
- Será disponibilizado ao Cliente um relatório dos pontos terminais do Cliente que utilizam o Serviço.
- O Cliente recebe uma fatura única para todas as localizações (dentro da mesma região).
- O Cliente tem de fornecer à Dell Technologies um aviso prévio por escrito sessenta (60) dias antes do término da Vigência do Serviço do Cliente renovada automaticamente.

Volume de Dados e Limitações de Utilização

Consulte a [Ficha Técnica](#) para mais informações sobre os limites de volume de dados do Cliente ao abrigo deste Serviço.

- Se a quantidade de dados do Cliente recolhida num determinado mês ultrapassar o limite de utilização em até 10%, a Dell Technologies Services notificará o Cliente e será fornecido um período de tolerância de faturação de 30 dias para que possam ser tomadas ações corretivas, e o Cliente possa evitar ser faturado por uma taxa de armazenamento de dados.
- Se, durante um período de 12 (doze) meses a partir da primeira ocorrência de ultrapassagem do limite de utilização, a quantidade de dados recolhidos exceder novamente o limite de utilização em até 10%, será cobrada ao Cliente uma taxa de armazenamento de dados que cobre o período de tempo desde a primeira ocorrência de ultrapassagem do limite de utilização até à nova instância subsequente.
- Consulte a [Ficha Técnica](#) para obter informações relacionadas com os períodos de retenção de dados.

Os Clientes que adquirem apenas a oferta de serviço são responsáveis por compreender e gerir o seu próprio volume de dados e limitações de utilização, sendo que a Dell Technologies Services renuncia a todas essas responsabilidades ou obrigações associadas para com o Cliente.

Localizações de Armazenamento de Dados

A localização do armazenamento de dados da aplicação XDR é nos Estados Unidos da América (EUA) por predefinição para todos os clientes. Os dados da aplicação XDR de Clientes localizados na União Europeia (UE) são armazenados na UE por predefinição. Aos clientes fora da UE será cobrado um preço premium pelo alojamento da XDR na nuvem na UE.

Os Clientes podem ter apenas uma localização de armazenamento de dados para os respetivos dados da aplicação XDR. As localizações de armazenamento de dados permanecem as mesmas durante a Vigência. Para ambientes com mais de 10.000 pontos terminais, são aplicados custos adicionais ao armazenamento de dados na UE.

Os clientes que adquirem apenas a oferta de serviço são responsáveis por determinar, de forma independente, a(s) sua(s) localização(ões) de armazenamento de dados.

Níveis de Serviço

A Dell mede o respetivo desempenho de resolução e resposta a ameaças mediante vários níveis de serviço.

Métrica	Definição	Objetivo
Tempo médio de reação	Quantidade média de tempo calculada desde o momento em que se gera um alerta elevado ou crítico até ao momento em que é criada uma investigação na aplicação XDR.	15 minutos
Tempo médio de resposta	Quantidade média de tempo calculada desde o momento em que se cria uma investigação até ao momento em que um analista da Dell fornece uma análise de incidentes inicial na aplicação XDR ou fornece uma resposta ao Cliente.	60 minutos
Tempo médio de resolução	Quantidade média de tempo calculada desde o momento em que é criada uma investigação na aplicação XDR até ao momento em que a investigação é resolvida.	24 a 48 horas (necessita de colaboração do Cliente)

Pressupostos

A Dell Technologies Services apresentou os seguintes pressupostos durante a documentação do Serviço descrito na presente Descrição de Serviço:

- Todas as informações relativas aos requisitos técnicos e à arquitetura do local facultado pelo Cliente são objetivamente corretas. A Dell Technologies Services irá apenas implementar as alterações de Configuração de Segurança relacionada com o Serviço, que sejam permitidas pelo processo de Gestão de Alterações da Dell.
- A Dell não é responsável por quaisquer alterações à política que o cliente implemente sem seguir o processo de Gestão de Alterações da Dell.
- Os Serviços descritos na presente Descrição de Serviço serão executados remotamente.
- O ambiente do Cliente pode incluir equipamentos que se encontram fora da garantia. O Cliente reconhece os riscos associados à prestação de serviços em tais equipamentos. Não será efetuado nenhum escalamento, reparação de hardware ou deteção e resolução de problemas em nenhum equipamento que se encontre fora da garantia.
- Os pedidos de serviço *ad hoc* do Cliente (pedidos não relacionados com um incidente em curso) devem ser submetidos apenas através de canais de comunicação formais.
- Como parte deste Serviço, a Dell Technologies Services mantém o controlo 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 uma interrupção dos sistemas como resultado de o Cliente ter esse acesso de administrador. A Dell Technologies Services reserva-se o direito de diminuir as horas de Configuração de Segurança relacionadas com o Serviço conforme necessário para ajudar na recuperação de qualquer incidente ou falha de sistemas.

Exclusões

Embora o Serviço se destine a ajudar o Cliente a identificar e reduzir o risco, é impossível eliminar completamente o risco, e a Dell Technologies Services não garante a não ocorrência de intrusões, compromissos ou qualquer outra atividade não autorizada no ambiente de TI do Cliente.

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no âmbito da presente Descrição de Serviço:

- Quaisquer serviços, tarefas ou atividades além daqueles especificamente mencionados na presente Descrição de Serviço.
- O Serviço não contempla o desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual criada única e especificamente para o Cliente.
- Detecção e resolução de problemas ou correção de quaisquer problemas de sistema / servidor existentes, salvo indicação em contrário na presente Descrição de Serviço.
- Integração de testes entre um produto Dell Technologies e outros produtos de outros fabricantes, como, entre outros, produtos de encriptação ou segurança de outros fabricantes.
- Resolução ou mitigação de quaisquer problemas de desempenho identificados pela análise do ambiente do Cliente, salvo indicação em contrário na presente Descrição de Serviço.
- A responsabilidade da Dell Technologies Services (incluindo responsabilidade financeira) por qualquer pessoal, hardware, software, equipamento ou outros ativos do Cliente e/ou de outros fabricantes que estejam atualmente a ser utilizados no ambiente operativo do Cliente, salvo indicação em contrário na presente Descrição de Serviço.
- Instalação do software XDR no ambiente do Cliente no local.
- Resolução de problemas de compatibilidade ou outros que não podem ser resolvidos pelo fabricante ou pela configuração de hardware, software, equipamento ou bens em contradição com as configurações suportadas pelo fabricante.
- Aquisição de licenças de software ou de software como serviço não incluídas como parte deste Serviço.
- A monitorização de alertas informativos e de baixa gravidade não se encontra no âmbito do presente Serviço.

Responsabilidades do Cliente Inerentes à Proposta

O Cliente aceita colaborar com a Dell Technologies Services na prestação dos Serviços e aceita as seguintes responsabilidades:

- Siga o processo de Gestão de Alterações no que diz respeito a pedidos de alterações na plataforma XDR e forneça à Dell Technologies Services o contacto do Cliente que irá aprovar os pedidos de Gestão de Alterações.
- Fornecer ao analista da Dell Technologies Services acesso a todos os ambientes necessários do Cliente durante a Vigência do Serviço.
- Providenciar um representante nomeado pelo Cliente que esteja presente e disponível para todas as sessões de planeamento e análise.
- Fornecer todas as autorizações, incluindo autorizações de outros fabricantes, necessárias para permitir que a Dell Technologies Services faça a gestão da plataforma XDR em nome do Cliente.
- Implementar sensores de pontos terminais suportados em, pelo menos, 40% dos pontos terminais licenciados.
- Participar, conforme apropriado, na prestação do Serviço. O Cliente compreende que, sem a devida participação, incluindo na definição de objetivos, o técnico não poderá trabalhar para satisfazer as necessidades do Cliente ou desempenhar o Serviço.
- Cooperar com e seguir as instruções fornecidas pelos analistas da Dell Technologies Services.

- Rever e concordar com as listas de verificação de pré-envolvimento e planos de teste.
- Garantir que o ambiente de TI do Cliente tem um agente de ponto terminal suportado que está instalado num anfitrião licenciado para o Serviço.
- Obter todo o suporte para agentes de pontos terminais de outros fabricantes ou outras fontes autorizadas. A Dell Technologies Services não fornece suporte a agentes de pontos terminais de outros fabricantes.
- Remover ou adicionar uma exceção para agentes antivírus e EDR próprios e/ou de terceiros em conflito, conforme necessário para a Dell Technologies Services prestar o este Serviço.
- Garantir a disponibilidade e o acesso a uma largura de banda de rede suficiente para a prestação do Serviço.
- Garantir que todas as integrações de dispositivos funcionam e continuam a funcionar adequadamente. Se o Cliente pretender, a Dell Technologies Services pode prestar apoio, mediante o pagamento de uma taxa.
- Fornecer acesso adequado às aplicações XDR para efeitos de integração(ões).
- Garantir que os controlos de segurança do Cliente são compatíveis com as integrações XDR.
- Gerir credenciais e permissões para integrações com a aplicação XDR.
- Garantir que a lista de contactos autorizados do Cliente permanece atual, incluindo as permissões e as informações associadas.
- Fornecer informações e assistência imediatas (por exemplo, ficheiros, registos, contexto do ambiente de TI) durante investigações de ameaças pela Dell Technologies Services.
- Identificar e autenticar todos os utilizadores do Serviço autorizados pelo Cliente.
- Controlar o acesso não autorizado de utilizadores e manter a confidencialidade dos nomes de utilizador, palavras-passe e informações da conta.
- O Cliente é responsável por todas as atividades dos utilizadores que autorizou e irá notificar imediatamente a Dell de qualquer utilização não autorizada do Serviço.
- Utilizar autenticação de dois fatores, sempre que disponível, para aceder ao Serviço.
- Aceitar todas as atualizações e melhoramentos do Agente de Ponto Terminal necessárias para o bom funcionamento e a segurança do Serviço.
- Disponibilizar, conforme necessário, janelas de interrupção de serviço adequadas para a Dell Technologies Services.
- Controlar o acesso aos dados para evitar a polinização de dados entre clientes e limitar os riscos de perda ou fuga de dados no ambiente do Cliente.

Glossário

Tabela 5:

Vigência	Descrição
Alerta	Ocorrências prioritárias de comportamento suspeito ou malicioso observadas pela aplicação MDR.
Gestão de Alterações	A identificação, implementação e aprovação controladas das alterações necessárias no ambiente de um cliente.
Agente / Sensor de Ponto Terminal	Uma aplicação instalada num ponto terminal que é usada para recolher e enviar informações sobre atividades e detalhes do sistema operativo do ponto terminal para a aplicação de segurança para análise e deteção de ameaças.

Endpoint Detection and Response (“EDR”)	Uma plataforma de segurança que utiliza o agente de ponto terminal primário para monitorizar os dispositivos do utilizador final, desktops, portáteis, tablets e telemóveis, em busca de ameaças que o software antivírus não consegue detetar.
Extended Detection and Response (“XDR”)	Uma plataforma de deteção e resposta que vai além do ponto terminal tradicional (nuvem, OT, rede, etc.). A plataforma XDR usa integrações ou conectores para receber dados nativos, de terceiros ou orientados para o serviço que são controlados entre si para o contexto de monitorização da segurança.
Resposta a Incidentes	Ações de resposta tomadas para mitigar um incidente de segurança identificado.
Integração	Interface de Programação de Aplicações (API) ou outros scripts de software para a realização dos Serviços acordados para a tecnologia conectada.
Investigação	Uma localização central que é usada para recolher provas, análises e recomendações relacionadas com uma ameaça que pode visar um ativo no ambiente de TI do Cliente.
Managed Detection and Response Application (“MDR”)	Aplicação de segurança suportada pela oferta Dell MDR. Para mais informações técnicas, consulte a Ficha Técnica .
Incidente de Segurança	Uma circunstância em que ocorreu um compromisso ou suspeita de compromisso envolvendo o Cliente.
Política de Segurança	Políticas da Plataforma XDR que aplicam as definições de prevenção e deteção no ambiente do cliente.
Configuração de Segurança relacionada com o Serviço	Serviço de 40 horas por trimestre incluído no MDR que fornece aos clientes ações de resposta relacionadas com investigações ou alertas.
Ameaça	Qualquer atividade identificada pela aplicação MDR que possa causar danos a um ativo no ambiente de TI do Cliente.
Procura de Ameaças	O processo cíclico em que o software e as pessoas procuram ameaças anteriormente não identificadas num ambiente informático.
Resposta a Ameaças	Respostas em plataforma disponíveis na aplicação XDR, tais como isolar o anfitrião ou um ficheiro em bloco (ação do tipo de contenção).

Responsabilidades Gerais do Cliente

Autoridade para a Concessão de Acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente como a Dell Technologies Services possam aceder e utilizar, remota ou diretamente, o software licenciado para o Cliente ou detido por este, o hardware, os sistemas, os dados aí contidos e todos os componentes de hardware e software aí incluídos, para efeitos de prestação dos presentes Serviços. Caso o Cliente ainda não tenha a referida permissão, caberá ao mesmo obtê-la, às suas próprias custas, antes de solicitar os presentes Serviços à Dell Technologies Services.

Não Solicitação. Quando permitido por lei, o Cliente não poderá, sem o consentimento prévio por escrito da Dell Technologies Services, durante um período de dois anos a partir da data indicada no Formulário de Ordem do Cliente, contactar, direta ou indiretamente e com o intuito de contratar, qualquer colaborador da Dell Technologies Services com o qual tenha entrado em contacto durante o desempenho do Serviço pela Dell Technologies Services. No entanto, os anúncios em geral e outras formas semelhantes de contacto não constituem contacto direto ou indireto no presente contexto, e o Cliente tem permissão para oferecer emprego a qualquer colaborador com contrato rescindido ou terminado com a Dell Technologies Services antes do começo das negociações de contratação com o Cliente.

Colaboração do Cliente. O Cliente está ciente de que, sem uma imediata e adequada colaboração, a Dell Technologies Services não poderá desempenhar o Serviço ou, caso este seja desempenhado, o Serviço poderá ser adiado ou alterado consideravelmente. Como tal, o Cliente prestará de imediato e de modo razoável toda e qualquer colaboração necessária para a Dell Technologies Services desempenhar o Serviço. Se o Cliente não prestar a devida colaboração de acordo com o acima estipulado, a Dell Technologies Services não irá responsabilizar-se por quaisquer falhas no desempenho do Serviço e o Cliente não irá ter direito a qualquer reembolso.

Obrigações no Local. Sempre que os Serviços forem desempenhados no local, o Cliente concederá (sem quaisquer custos para a Dell Technologies Services) um acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e ao seu ambiente, incluindo um amplo espaço de trabalho, energia elétrica, equipamento de segurança (quando aplicável) e uma linha telefónica local. Também terão de ser fornecidos um monitor ou ecrã, um rato (ou dispositivo apontador) e um teclado (sem custos para a Dell Technologies Services), se o sistema não incluir tais elementos.

Cópia de Segurança de Dados. O Cliente deve fazer um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados, antes e durante a prestação do referido Serviço. O Cliente deve fazer regularmente um backup dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como medida de salvaguarda contra eventuais falhas, alterações ou perdas de dados. A Dell Technologies Services não será responsável pelo restauro nem pela reinstalação de quaisquer programas ou dados.

Salvo exigência da legislação local aplicável, a DELL TECHNOLOGIES SERVICES NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PROPRIETÁRIAS OU PESSOAIS DO CLIENTE;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- SUPORTES DE DADOS AMOVÍVEIS DANIFICADOS OU PERDIDOS;
- IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DE UM SISTEMA OU DE UMA REDE; E/OU
- QUAISQUER ATOS OU OMISSÕES, INCLUINDO NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU DE UM FORNECEDOR DE SERVIÇOS DE OUTROS FABRICANTES.

Garantias de Outros Fabricantes. Estes Serviços podem exigir que a Dell Technologies Services aceda a hardware ou software que não é fabricado ou vendido pela Dell Technologies Services. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell Technologies Services ou qualquer outra pessoa (além do fabricante) realizar qualquer intervenção no hardware ou software. Competirá ao Cliente garantir que os Serviços desempenhados pela Dell Technologies Services não irão afetar tais garantias ou, caso afetem, que o seu efeito será aceite pelo Cliente. A Dell Technologies Services não assume qualquer responsabilidade pelas garantias de outros fabricantes nem por qualquer efeito que os Serviços possam ter sobre essas garantias.

Dados Excluídos. “Dados Excluídos” significa: (i) dados classificados, utilizados na Lista de munições dos EUA (incluindo software e dados técnicos), ou ambos; (ii) artigos, serviços e dados técnicos relacionados concebidos como artigos de defesa e serviços de defesa; (iii) dados relacionados com os ITAR (International Traffic in Arms Regulations, Regulamentos sobre o Tráfico Internacional de Armas); e (iv) informações de identificação pessoal que estejam sujeitas a requisitos de segurança aumentada como resultado de práticas ou políticas internas do Cliente, normas específicas da indústria ou pela Lei. O Cliente reconhece que o Serviço não foi concebido para processar, armazenar ou ser utilizado relativamente a Dados Excluídos. O Cliente é o único responsável por analisar dados que sejam fornecidos ou aos quais a Dell Technologies Services aceda, de modo a certificar-se de que não contêm Dados Excluídos.

Termos e Condições dos Serviços

A presente Descrição de Serviço é celebrada entre o cliente ("Cliente") e a entidade jurídica identificada no Formulário de Ordem para a aquisição do presente Serviço (a "Entidade Jurídica da Dell"). O presente Serviço é fornecido e regido no âmbito de um contrato principal independente de serviços ao Cliente, celebrado com a Entidade Jurídica da Dell, o qual explicitamente autoriza a venda do mesmo. Na ausência de tal contrato e em função da localização do Cliente, o presente Serviço é fornecido e regido no âmbito das Condições Comerciais de Venda da Dell ou do contrato indicado na tabela abaixo (conforme aplicável, "Contrato"). Consulte a seguinte tabela, que indica o endereço de URL correspondente à localização do Cliente onde o respetivo Contrato vigora. As partes confirmam ter lido e concordado com a vinculação a tais termos publicados online.

Localização do Cliente	Termos e Condições Aplicáveis à Aquisição dos Serviços por parte do Cliente	
	Clientes que Adquirem Serviços Diretamente	Clientes que Adquirem Serviços Através de um Revendedor Autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (Inglês) Dell.ca/conditions (Francês do Canadá)	Dell.ca/terms (Inglês) Dell.ca/conditions (Francês do Canadá)
Países da América Latina e das Caraíbas	Condições Comerciais de Venda locais online no site Dell.com local específico do país ou em Dell.com/service-descriptions/global .*	As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Entidade Jurídica da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Entidade Jurídica da Dell; apenas servem para descrever o conteúdo do Serviço adquirido ao vendedor, as obrigações do Cliente como destinatário do Serviço e os limites e restrições de tal Serviço. Consequentemente, qualquer referência ao "Cliente" na presente Descrição de Serviço (e em qualquer outro documento de serviço da Entidade Jurídica da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência ao signatário do presente Acordo, enquanto qualquer referência à Entidade Jurídica da Dell deve ser interpretada como referência a uma Entidade Jurídica da Dell, enquanto fornecedor de serviços, que executa o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Entidade Jurídica da Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, quaisquer condições de pagamento ou outros termos contratuais (os quais, pela sua natureza, só são pertinentes no âmbito da relação direta entre um comprador e um vendedor) não serão aplicáveis ao Cliente e serão executados conforme forem acordados entre o Cliente e o vendedor do Cliente.
Ásia, Pacífico e Japão	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions/global .*	As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Entidade Jurídica da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Entidade Jurídica da Dell; apenas servem para descrever o conteúdo do Serviço adquirido ao vendedor, as obrigações do Cliente como destinatário do Serviço e os limites e restrições de tal Serviço. Consequentemente, qualquer referência ao "Cliente" na presente Descrição de Serviço (e em qualquer outro documento de serviço da Entidade Jurídica da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência ao signatário do presente Acordo, enquanto qualquer referência à Entidade Jurídica da Dell deve ser interpretada como referência a uma Entidade Jurídica da Dell, enquanto fornecedor de serviços, que executa

		<p>o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Entidade Jurídica da Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, quaisquer condições de pagamento ou outros termos contratuais (os quais, pela sua natureza, só são pertinentes no âmbito da relação direta entre um comprador e um vendedor) não serão aplicáveis ao Cliente e serão executados conforme forem acordados entre o Cliente e o vendedor do Cliente.</p>
<p>Ásia-Pacífico-Hong Kong</p>	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</p>	<p>As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Entidade Jurídica da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Entidade Jurídica da Dell: apenas servem para descrever o conteúdo do Serviço adquirido ao vendedor, as obrigações do Cliente como destinatário do Serviço e os limites e restrições de tal Serviço. Consequentemente, qualquer referência ao “Cliente” na presente Descrição de Serviço (e em qualquer outro documento de serviço da Entidade Jurídica da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência ao signatário do presente Acordo, enquanto qualquer referência à Entidade Jurídica da Dell deve ser interpretada como referência a uma Entidade Jurídica da Dell, enquanto fornecedor de serviços, que executa o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Entidade Jurídica da Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, quaisquer condições de pagamento ou outros termos contratuais (os quais, pela sua natureza, só são pertinentes no âmbito da relação direta entre um comprador e um vendedor) não serão aplicáveis ao Cliente e serão executados conforme forem acordados entre o Cliente e o vendedor do Cliente.</p>
<p>Europa, Médio Oriente e África</p>	<p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o respetivo URL abaixo indicado:</p> <p>França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemanha: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	<p>As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Entidade Jurídica da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Entidade Jurídica da Dell: apenas servem para descrever o conteúdo do Serviço adquirido ao vendedor, as obrigações do Cliente como destinatário do Serviço e os limites e restrições de tal Serviço. Consequentemente, qualquer referência ao “Cliente” na presente Descrição de Serviço (e em qualquer outro documento de serviço da Entidade Jurídica da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência ao signatário do presente Acordo, enquanto qualquer referência à Entidade Jurídica da Dell deve ser interpretada como referência a uma Entidade Jurídica da Dell, enquanto fornecedor de serviços, que executa o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Entidade Jurídica da Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, quaisquer condições de pagamento ou outros termos contratuais (os quais, pela sua natureza, só são pertinentes no âmbito da relação direta entre um comprador e um vendedor) não serão aplicáveis ao Cliente e serão executados conforme forem acordados entre o Cliente e o vendedor do Cliente.</p>

* Os clientes poderão aceder ao respetivo site [Dell.com](https://www.dell.com) local, bastando aceder a [Dell.com](https://www.dell.com) a partir de um computador ligado à Internet na sua localização ou, em alternativa, escolhendo uma das opções apresentadas no site “Choose a Region/Country” (Escolher uma Região/País) da Dell disponível em [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

O Cliente aceita ainda que, ao renovar, modificar, prolongar ou continuar a utilizar o Serviço para além da vigência inicial, o Serviço irá ficar sujeito à Descrição de Serviço que se encontre em vigor nessa altura e que pode ser revista em [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

Em caso de conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que integram o presente Contrato, os documentos irão prevalecer pela seguinte ordem: (i) a presente Descrição de Serviço; (ii) o Contrato; (iii) o Formulário de Ordem. Os termos prevaletentes serão interpretados o mais estritamente possível a fim de resolver o conflito preservando simultaneamente na extensão máxima permitida pela legislação aplicável os termos não conflituosos, incluindo a preservação das disposições não conflituosas dentro do mesmo parágrafo, secção ou subsecção.

Ao encomendar os Serviços, receber os Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado, ou clicar no botão/marcar a caixa “Aceito” (ou outros semelhantes) no site Dell.com ou DellEMC.com, relativamente à sua aquisição, ou numa interface de software ou de Internet da Dell Technologies, o Cliente aceita a sua vinculação à presente Descrição de Serviço e aos contratos aqui incluídos como referência. Ao celebrar a presente Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou de outra entidade legal, o Cliente confirma ter autoridade para vincular tal entidade à presente Descrição de Serviço; nesse caso, “Cliente” irá referir-se a essa entidade. Além de receber a presente Descrição de Serviço, em alguns países, também pode ser necessário que os Clientes assinem um Formulário de Ordem.

Aviso de Recolha e Utilização de Dados

O presente Aviso (“Aviso”) explica como a [Dell Technologies e o respetivo grupo de empresas](#), em nome próprio ou de outros fabricantes ou para as suas subsidiárias diretas e indiretas (“Dell”), recolhe, utiliza e partilha os dados do Cliente quando utiliza o software Dell. Recolhemos e utilizamos determinados tipos de dados, descritos abaixo, para personalizar a sua experiência com os produtos Dell, melhorar o nosso suporte e melhorar os nossos produtos, soluções e serviços (“Soluções Dell”).

Informação Que Já Recolhemos. Podemos recolher automaticamente informações comportamentais e de utilização sobre a forma como o Cliente utiliza, acede ou interage com as Soluções Dell. Estas informações podem não revelar diretamente a identidade do Cliente, mas podem incluir um identificador único e outras informações sobre o dispositivo específico que o Cliente está a utilizar, como etiqueta de serviço, modelo de hardware, versão do sistema operativo, definições de hardware e falhas do sistema, aplicações instaladas, definições e utilização e/ou o endereço (MAC) e outros dados que possam identificar exclusivamente o dispositivo ou sistema do Cliente.

Podemos também recolher informações sobre a forma como o sistema ou dispositivo do Cliente interagiu com as Soluções Dell, como informações estatísticas, indicadores de ligação de rede e encaminhamento, ou no caso do Dell Managed Detection and Response Service, informações relacionadas com eventos de segurança. Em alguns casos, as informações recolhidas podem identificar direta ou indiretamente um utilizador final e associar um indivíduo a determinado comportamento online na medida necessária para as finalidades previstas no presente Aviso.

De modo a suportar estas atividades, o Cliente aceita conceder à Dell uma licença limitada e não exclusiva para utilizar os dados do Cliente para a execução do Serviço. O Cliente também aceita conceder à Dell uma licença limitada, não exclusiva, permanente e irrevogável para utilizar e processar dados relacionados com eventos de segurança durante e após a Vigência do Serviço para desenvolver e/ou melhorar o Serviço e as Soluções Dell que a Dell oferece e fornece aos respetivos clientes. A Dell não é obrigada, por motivo algum, a devolver ou eliminar dados relacionados com eventos de segurança após a rescisão do Serviço.

[O software Dell pode consolidar a totalidade ou parte das informações acima mencionadas nos registos de dados que são transmitidos à Dell quando é estabelecida uma ligação à Internet.]

Os tipos de tecnologia utilizada pela Dell podem mudar com o tempo e à medida que a tecnologia evolui. Para obter mais informações sobre a nossa utilização de cookies e outras tecnologias de rastreio semelhantes, leia a secção relativa a [Cookies e Tecnologias Similares](#) na [Declaração de Privacidade](#) da Dell online.

Transferências de Dados. Os dados descritos no presente Aviso podem ser transferidos para fora do seu país para outras localizações, como os EUA, a UE, o Japão, incluindo sites de alojamento de outros fabricantes. Tomaremos todas as medidas técnicas e organizacionais adequadas para salvaguardar os dados que transferimos.

Retenção dos Dados do Cliente. Conservaremos os dados pessoais do Cliente conforme necessário em relação às finalidades descritas no presente Aviso e de acordo com as políticas de retenção da Dell e a legislação aplicável. Os dados recolhidos pela Dell, conforme descrito no presente Aviso, serão conservados de acordo com as políticas de retenção da Dell e a legislação aplicável.

Dados Pessoais e Privacidade. A recolha, utilização e o processamento por parte da Dell dos Dados Pessoais fornecidos pelo Cliente estão descritas na Declaração de Privacidade da Dell. Caso o Cliente pretenda entrar em contacto connosco por qualquer motivo referente às nossas práticas de privacidade, deverá enviar-nos um e-mail para privacy@dell.com ou consultar a nossa Declaração de Privacidade completa online, em <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Termos e Condições Adicionais

1. Vigência do Serviço. A presente Descrição de Serviço tem início na data mencionada no Formulário de Ordem e continua durante a vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de Ordem. Conforme aplicável, o número de sistemas, licenças, instalações, implementações, pontos terminais geridos ou utilizadores finais, relativamente aos quais o Cliente tenha adquirido um ou mais Serviços, o preço ou taxa e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de Ordem do Cliente. Salvo acordo em contrário por escrito entre a Dell Technologies Services e o Cliente, as aquisições de Serviços ao abrigo da presente Descrição de Serviço têm de destinar-se única e exclusivamente à utilização interna por parte do Cliente, excluindo quaisquer fins de revenda ou de centro de assistência.

2. Informações Adicionais Importantes

- A. Reagendamento.** Depois do agendamento do presente Serviço, quaisquer alterações ao mesmo têm de ser comunicadas com uma antecedência mínima de 8 dias consecutivos antes da data agendada. Se o Cliente reagendar o serviço com uma antecedência igual ou inferior a sete (7) dias antes da data agendada, será cobrada uma taxa de reagendamento, a qual não excederá 25% do preço do Serviço. Qualquer reagendamento do Serviço irá ser confirmado pelo Cliente num prazo de, pelo menos, 8 dias antes do início do Serviço.
- B. Pagamento do Hardware Adquirido com os Serviços.** Salvo se acordado em contrário por escrito, o pagamento do hardware não deverá, em caso algum, estar condicionado ao fornecimento ou ao desempenho dos serviços adquiridos com o referido hardware.
- C. Limites Comercialmente Razoáveis ao Âmbito do Serviço.** A Dell Technologies Services poderá recusar-se a prestar o Serviço se, na sua razoável opinião comercial, essa prestação criar um risco excessivo para a Dell Technologies Services ou para os fornecedores de Serviços da Dell Technologies Services, ou caso algum serviço solicitado não se enquadre no âmbito do Serviço. A Dell Technologies Services não é responsável por qualquer falha ou atraso no desempenho devido a qualquer causa fora do seu controlo, incluindo o incumprimento por parte do Cliente das respetivas obrigações estabelecidas na presente Descrição de Serviço.
- D. Serviços Opcionais.** Podem estar disponíveis para aquisição serviços opcionais (incluindo serviços de suporte no local, instalação, consultadoria, gestão, serviços profissionais, suporte ou formação) da Dell Technologies Services, os quais irão variar consoante a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem necessitar de um contrato em separado com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos nos termos da presente Descrição de Serviço.
- E. Cessão da Posição Contratual e Subcontratação.** A Dell Technologies Services poderá subcontratar o presente Serviço e/ou atribuir a presente Descrição de Serviço a fornecedores de serviços de outros fabricantes qualificados para desempenhar o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
- F. Cancelamento.** A Dell Technologies Services pode cancelar o presente Serviço a qualquer altura durante a Vigência, por qualquer um dos seguintes motivos:
- Falta de pagamento do preço total do presente Serviço por parte do Cliente, de acordo com os termos da fatura;
 - Comportamento abusivo ou ameaçador do Cliente ou recusa deste em colaborar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
 - Incumprimento por parte do Cliente de todos os termos e condições estipulados na presente Descrição de Serviço.

Se a Dell Technologies Services cancelar o presente Serviço, a Dell Technologies Services irá enviar ao Cliente um aviso de cancelamento por escrito para o endereço indicado na fatura do Cliente. O aviso irá incluir o motivo de cancelamento e a data efetiva do mesmo, a qual não será inferior a dez (10) dias a partir da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell Technologies Services ao Cliente, a menos que a legislação local exija outras cláusulas de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell Technologies Services cancelar o presente Serviço nos termos do presente parágrafo, o Cliente não terá direito a qualquer reembolso das taxas pagas ou devidas à Dell Technologies Services.

G. Limitações Geográficas e Relocalização. O presente Serviço não está disponível em todas as localizações. As opções do Serviço, incluindo os níveis de serviço, o horário do suporte técnico e os tempos de resposta no local, variam em função da localização geográfica e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente, pelo que este deve contactar o respetivo representante de vendas de forma a obter essas informações detalhadas.

© 2021 Dell Inc. Todos os direitos reservados. No presente documento, podem ser utilizadas marcas comerciais e designações comerciais para identificar as entidades que detêm os direitos sobre tais marcas e designações ou os respetivos produtos. Também está disponível, mediante pedido, uma cópia em papel dos termos e condições de venda da Dell.