

# Descripción de la oferta: producto Cisco Umbrella

## Contenido

---

Esta descripción de la oferta forma parte de los [términos generales](#) o términos similares que existen entre usted y Cisco (por ejemplo, el Acuerdo de licencia del usuario final) (el "Acuerdo"). Los términos en mayúsculas, a menos que se definan en este documento, tienen el significado en el Acuerdo. Cualquier referencia al Acuerdo de licencia del usuario final complementario o a SEULA significa Descripción de la oferta.

Para obtener la versión más reciente de la descripción de la oferta de Umbrella, visite: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/software-terms.html>.

### 1. Summary

Cisco Umbrella (el "producto") es una plataforma de seguridad para la nube que unifica varios servicios de seguridad en una única plataforma proporcionada a través de la nube para proteger el acceso a Internet y controlar el uso de las aplicaciones en la nube desde la red, las sucursales y los usuarios de roaming. La [Comparación de paquetes](#) proporciona información sobre los diversos paquetes de productos.

### 2. Soporte y otros servicios

- Support
  - A excepción de lo dispuesto en esta Sección 2.1, Su compra del Producto incluye:
- Para obtener asistencia básica, mejorada (anteriormente denominada "Gold") y Premium, consulte: [Cisco Software Support](#) (la "Descripción de la asistencia estándar").
- Para obtener asistencia para soluciones, consulte: [Asistencia para soluciones de Cisco](#) ("Descripción de la asistencia para soluciones").
  - Todas las referencias a TAC en la descripción de asistencia estándar y en la descripción de asistencia a soluciones deben interpretarse como referencias al centro de asistencia técnica del producto.
  - No se aplican los objetivos de tiempo de respuesta para una respuesta sustantiva (es decir, una respuesta superior a "ticket recibido") descritos en la Descripción de soporte estándar o en la Descripción de soporte de la solución. En lugar de ello, los objetivos de tiempo de respuesta para una respuesta sustantiva del Servicio de Apoyo a los Productos son los siguientes:

Servicio de soporte de software	Cobertura de asistencia técnica	Objetivo de tiempo de respuesta para gravedad del caso 1 o 2	Objetivo de tiempo de respuesta para gravedad de
---------------------------------	---------------------------------	---	--

			caso 3 o 4
Básico	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Acceso al correo electrónico solo para Gravedad 3 ó 4</li> <li>· Correo electrónico y teléfono para Gravedad 1 y 2</li> <li>· Acceso a herramientas online (por ejemplo, bases de conocimientos, foros, documentación, portal de casos y notificaciones)</li> </ul>	Respuesta en el plazo de 1 hora tras la recepción de la llamada telefónica	Respuesta al siguiente día laborable
Mejorado (anteriormente denominado "Gold")	24 horas, 7 días a la semana, por teléfono y web	Respuesta en los 30 minutos siguientes a la recepción de la llamada telefónica	Respuesta al siguiente día laborable
Premium	24 horas, 7 días a la semana, por teléfono y web	Respuesta en un plazo de 15 minutos tras la recepción de la llamada telefónica	Respuesta al siguiente día laborable
Solución	24 horas, 7 días a la semana, por teléfono y web	Respuesta en los 30 minutos siguientes a la recepción de la llamada telefónica	Respuesta al siguiente día laborable

- La siguiente viñeta de la sección de servicios mejorados de la descripción de asistencia estándar no es aplicable al producto: "Reunión inicial para comprender los resultados deseados del cliente para definir un plan de adopción de TI e Infosec".

2.2 Paraguas para el gobierno (FedRAMP). Cisco proporcionará asistencia para Umbrella for Gov tal como se describe en la sección 2.1 (Asistencia) anterior, con las siguientes excepciones: (A) solo está disponible la asistencia mejorada y Premium; y (B) Cisco proporcionará asistencia solo a través del teléfono y el correo electrónico.

### 3. Estándares de rendimiento

Cisco realizará esfuerzos comercialmente razonables para prestar los servicios principales con el

fin de cumplir o superar el 99,999% de disponibilidad de acuerdo con el acuerdo de nivel de servicio general ("SLA") disponible a través del representante de su cuenta de Cisco o de un partner autorizado de Cisco. Los términos en mayúsculas de esta sección tendrán el significado del SLA.

#### 4. Protección de datos

Hojas de datos de privacidad. Las fichas técnicas de privacidad para Cisco Umbrella y Cisco Secure Malware Analytics (disponibles en [Cisco Trust Portal](#)) describen los datos personales que Cisco recopila y procesa como parte de la entrega del producto.

#### 5. Términos especiales

- Usuarios con cobertura. En el caso de paquetes con precios basados en el usuario, deberá adquirir una licencia de usuario para cada Usuario cubierto, a menos que en una ficha de datos del Producto publicada se indique lo contrario.
- Límites de uso y alcance. El Producto está sujeto a las limitaciones y límites de rango establecidos en la [Documentación de SIG](#) y la [Documentación de DNS](#). Como se describe con más detalle en la [Documentación de SIG](#), los paquetes de SIG de productos (i) están sujetos a un límite de ancho de banda promedio de hasta 50 kilobits por segundo ("kbps") por usuario cubierto, según un cálculo del percentil 95 (ya sea que dicho tráfico sea generado por individuos, dispositivos o servidores), y (ii) el cálculo del percentil 95 permite picos de uso que exceden el límite por breves períodos de tiempo. Como se describe con más detalle en la [Documentación de DNS](#), los paquetes de Seguridad de DNS del producto están sujetos a un promedio mensual de límite de consultas de DNS (ya sean generadas por individuos, dispositivos o servidores). Usted y Cisco acuerdan trabajar juntos de buena fe para resolver cualquier uso excesivo.
- IP reservada de Cisco Umbrella. Si ha adquirido una suscripción a la IP reservada de Cisco Umbrella, consulte los [Términos adicionales de la IP reservada](#) para ver los términos y condiciones adicionales aplicables a su suscripción.
- Almacenamiento de registro S3 gestionado por Cisco. Algunos paquetes de productos incluyen la capacidad de seleccionar el almacenamiento S3 gestionado por Cisco o su propio almacenamiento para DNS, proxy y registros de eventos. El almacenamiento de registros S3 gestionado por Cisco está disponible con opciones de retención de 7, 14 o 30 días. Consulte la [documentación de la cubeta S3 gestionada por Cisco](#) para conocer los requisitos relacionados y las prácticas recomendadas.
- Data Centers. La suscripción al producto incluye acceso a los Data Centers globales del producto que se encuentran aquí: [Umbrella Global Data Centers](#). Es posible que los Data Centers no incluidos en este enlace necesiten una suscripción independiente. Y cualquier Data Center ubicado en China continental, cuando y si está disponible, requiere una suscripción independiente adquirida directamente a través del operador de servicio aplicable en China.
- Uso aceptable. El Cliente no permitirá (y no permitirá que ningún tercero lo haga): (i) establecer consultas automatizadas frecuentes y regulares a un sitio externo, como escanear puertos de una entidad de terceros que no esté bajo su control, o usar tecnologías de seguridad ofensivas contra terceros mediante el uso del Producto (porque estas acciones podrían razonablemente ser vistas por el sitio externo como un ataque de negación de

servicio o una violación de los términos del tercero y podrían llevar a que Cisco aparezca en la lista negra); (ii) usar el Producto para acceder a sitios web o servicios bloqueados en violación de la ley y/o regulación aplicable; o (iii) usar el Producto con el propósito de enmascarar intencionalmente Su identidad en conexión con el Producto realización de actividades ilícitas o para evitar de cualquier otro modo un proceso judicial. Si Cisco recibe una solicitud de información, una carta de solicitud u otra investigación similar de un tercero en relación con Su uso del Producto en relación con una supuesta actividad ilegal en Su red, Cisco puede divulgar Su nombre a dicho tercero según sea necesario para cumplir con los procesos legales o los requisitos de seguridad nacional; proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Cisco, sus socios comerciales, Usted u otros; o según lo exija la ley aplicable.

- Pruebas competitivas. No publicará ni revelará a ningún tercero ninguna información o análisis sobre el rendimiento del producto (incluidos, entre otros, los resultados de las pruebas de referencia o competitivas) excepto con el consentimiento previo por escrito de Cisco.
- Exenciones. Aunque Cisco ha realizado esfuerzos comercialmente razonables para crear tecnologías de seguridad eficaces, debido al continuo desarrollo de nuevas técnicas para atacar y atacar archivos, redes y terminales, Cisco no garantiza ni declara que el producto vaya a garantizar una seguridad absoluta o que vaya a proteger todos sus archivos, redes o terminales de todo tipo de malware, virus o ataques malintencionados de terceros.
- Definiciones

"Cálculo del percentil 95" hace referencia a Cisco: (a) toma muestras de tráfico durante 30 días en cada Data Center de producto que gestiona su tráfico, (b) descarta el 5% de las muestras de tráfico más importantes de cada Data Center y toma el siguiente valor de muestra de tráfico más alto (este valor de muestra de tráfico más próximo se denomina "valor pico") y (3) suma los valores máximos de cada Data Center. Este límite se describe con más detalle en la [Documentación de SIG](#).

"Usuario cubierto" se refiere a cada empleado conectado a Internet, subcontratista y cualquier otra persona autorizada cubierta (es decir, protegida) por Su implementación del Producto.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).