

Resumen del servicio

ProDeploy Plus for ObjectScale Software

Los servicios descritos en este Resumen del servicio (los “**Servicios**”) forman parte de ProDeploy Enterprise Suite (“**ProDeploy Suite**”) de Dell Technologies (“**Dell**”), que está disponible en varios niveles: Basic Deployment, ProDeploy y ProDeploy Plus (el “**Nivel de oferta**” de forma individual o los “**Niveles de servicio**” de forma colectiva). Las soluciones empresariales pueden incluir, entre otras, plataformas de hardware, como plataformas de servidores, almacenamiento, redes y modulares (la “**Plataforma de hardware**”), así como adiciones, actualizaciones o administración de datos de hardware y software empresariales asociadas, como se establece en el presente Apéndice A (de forma colectiva, (“**servicios de implementación complementarios**”).

Dell tiene el agrado de proporcionar este Servicio de acuerdo con este Resumen del servicio. La propuesta para el Cliente (como se define más adelante, en este documento), el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación de pedido establecidos de mutuo acuerdo (según corresponda, el “**Formulario de pedido**”) incluirán el nombre de los Servicios y las opciones de servicio disponibles que haya adquirido el Cliente. El presente Resumen del servicio se efectúa entre el cliente designado en el Formulario de pedido (“**Cliente**”) y la entidad de ventas de Dell correspondiente con arreglo a lo especificado en dicho Formulario de pedido. Para obtener asistencia adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio del Cliente o los Formularios de pedido, póngase en contacto con el representante de ventas de Dell del Cliente.

Dell Technologies (DT) utilizará el inglés como el idioma comercial normal en la prestación de actividades de servicio remoto; incluidas, entre otras, la comunicación, la documentación y la asistencia. Los entregables, las instrucciones y las interacciones relacionadas con el Servicio se llevarán a cabo en inglés como medio principal de comunicación, a menos que las leyes y normativas locales exijan lo contrario.

Esfuerzos comercialmente razonables para otros idiomas: si bien el inglés es el idioma comercial estándar de Dell Technologies para los servicios remotos, se harán los mejores esfuerzos para atender las solicitudes en otros idiomas; sin embargo, estas solicitudes están sujetas a la disponibilidad de los recursos y las funcionalidades específicos del idioma. Se proporcionará soporte en idiomas distintos al inglés en la medida de las capacidades de DT, teniendo en cuenta la experiencia y la disponibilidad del personal bilingüe. El nivel y la puntualidad de la prestación del Servicio en otros idiomas pueden variar y DT no puede garantizar la misma prestación y cobertura que cuando se realizan en inglés.

Tabla de contenidos

Visión general de los servicios	2
Estructura de la oferta	2
ProDeploy Enterprise Suite	2
Tipos de servicios	3
Alcance del proyecto	3
Administración de proyectos	5
30 días de asistencia para la configuración posterior a la implementación.....	5
Créditos de capacitación	5
Entregables	6
Cambios en el alcance de los Servicios.....	6
Exclusiones del alcance de los Servicios.....	6
Responsabilidades del Cliente	7
Programa de los Servicios	9
Términos y condiciones de Dell	10

Visión general de los servicios

Este servicio de DT ofrece la implementación del software ObjectScale. Este servicio

- Incluye la instalación y configuración del software ObjectScale por recursos en el sitio.
- Incluye la instalación de ObjectScale en un solo sitio en un único clúster de Kubernetes. El clúster puede incluir uno o varios nodos y la capacidad de almacenamiento de objetos puede variar en su tamaño.

Nota: Este servicio se puede vender en varias instancias para escalar la participación en hasta cinco instancias de ObjectScale. Para implementaciones más grandes y complejas, cotice la oferta de servicio personalizado, *Implementación personalizada de ObjectScale*.

ProDeploy Plus for ObjectScale Software (OpenShift)

Si se contrata esta oferta, recursos en el sitio instalan y configuran el software ObjectScale en el entorno de clúster OpenShift preparado por el cliente.

ProDeploy Plus for ObjectScale Software (OBS Bundle)

Si se contrata esta oferta, recursos en el sitio instalan y configuran el software ObjectScale en el entorno de clúster de Kubernetes de Dell preparado por el cliente.

Los servicios de DT Services se entregan mediante un modelo de entrega mixto que varía según la oferta adquirida.

Estructura de la oferta

ProDeploy Enterprise Suite

ProDeploy Enterprise Suite consta de los tres (3) niveles de oferta a continuación.

- **Basic Deployment:** Proporciona al cliente el desembalaje en el sitio, la instalación de componentes de hardware y la administración remota de proyectos.
- **ProDeploy:** Proporciona al cliente una opción de entrega remota con la instalación de hardware guiada por el cliente o la instalación de hardware en el sitio, con administración de proyectos, planificación, configuración y verificación remotas.
- **ProDeploy Plus:** Proporciona al cliente la instalación de hardware, la configuración y la validación de la administración de proyectos en el sitio y en la región del producto. Planificación del servicio que se puede completar en la región o de manera remota en función de la disponibilidad de recursos, según lo determinado por Dell Technologies.

Los niveles anteriores proporcionan diferentes modelos de entrega con opciones específicas que varían según el producto y el servicio. Las siguientes definiciones se aplican a los modelos de entrega de DT:

- Los recursos **remotos** pueden encontrarse en ubicaciones del Centro de excelencia (COE) de Dell Technologies o dentro del mismo país o la misma región que la ubicación del cliente donde se instalarán y se configurarán los productos según lo determine Dell Technologies.
- Los recursos **en el sitio** se colocarán en la ubicación del cliente donde se instalarán y se configurarán los productos.
- Los recursos **en la región** se ubicarán dentro del mismo país o la misma región que la ubicación del cliente donde se instalarán y se configurarán los productos.

Tareas de entrega	Modelos de recursos de entrega			
	Basic Deployment	ProDeploy Remote	ProDeploy	ProDeploy Plus
Administración de proyectos	Remoto	Remoto	Remoto	En la región
Planificación de servicios ¹	N/A	Remoto	Remoto	Remoto
Desembalaje e instalación de hardware	En el sitio	El cliente los realiza con asistencia guiada	En el sitio	En el sitio
Configuración de productos	N/A	Remoto	Remoto	En el sitio
Verificación	N/A	Remoto	Remoto	En el sitio

¹ Todas las ofertas de servicio ProDeploy y ProDeploy Plus tienen un componente de planificación. El componente de planificación está diseñado para recopilar información sobre el entorno del Cliente a fin de garantizar una integración y una implementación exitosas. No sustituye los servicios estratégicos de evaluación o diseño, ya que estos servicios de consultoría se pueden adquirir a través de Dell por separado.

Tipos de servicios

Hay dos tipos de ofertas de Servicios disponibles: Servicios principales y Servicios complementarios.

Los “**Servicios principales**” están asociados con la implementación de una Plataforma de hardware o software específica adquirida recientemente, o bien con un Servicio de implementación complementario de una Plataforma de hardware o software adquirida en un pedido separado. Los Servicios principales están identificados en el Formulario de pedido como Basic Deployment, ProDeploy o ProDeploy Plus seguido de <Familia de productos> seguido de <identificadores adicionales> en caso de ser necesario. Por ejemplo, *ProDeploy Plus for PowerMax*.

Los “**Servicios complementarios**” se identifican en el Formulario de pedido como “*Complementario*”. Estos Servicios complementarios se pueden combinar con cualquier Servicio Principal dentro del mismo modelo de entrega. Algunos de los Servicios pueden incluir una lista de opciones de subservicios, los que serán elegidos por el Cliente después de la venta o al comienzo de los Servicios. Los Servicios complementarios se pueden adquirir en diversas cantidades para cubrir los diferentes subservicios o en distintas cantidades del mismo subservicio. Para obtener más información acerca de los Servicios complementarios, consulte la sección del apéndice de servicios adicionales.

Alcance del proyecto

El personal de Dell o sus agentes autorizados (“**Personal de servicios**”) trabajarán en estrecha colaboración con el personal del Cliente para brindar los Servicios que se especifican a continuación, si se cumplen las “Responsabilidades del Cliente” que se detallan en este Resumen del servicio.

Este servicio incluye los siguientes componentes (no deben superar los valores indicados):

Cantidades del alcance	ProDeploy Plus for ObjectScale Software (OpenShift)	ProDeploy Plus for ObjectScale Software (OBS Bundle)
Cantidad de instancias de ObjectScale	3	3

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

Tareas del alcance	ProDeploy Plus for ObjectScale Software (OpenShift)	ProDeploy Plus for ObjectScale Software (OBS Bundle)
Planifica y diseña la implementación.	✓	✓
Valida el entorno frente a los parámetros de configuración propuestos.	✓	✓
Completa la validación del diseño de la solución.	✓	
Realiza una reunión para revisar la implementación.	✓	✓
Obtiene los requisitos del cliente.		✓
Verifica que el equipo esté en el sitio, en una ubicación correcta, y que se cumplan los requisitos de alimentación y cableado.	✓	✓
Verifica que los componentes necesarios del sistema estén disponibles, accesibles y listos para la instalación.	✓	✓
Prepara el clúster OpenShift para implementar el controlador de CSI.	✓	
Implementa el controlador de CSI de bajo nivel para ObjectScale.	✓	
Instala ObjectScale en el clúster OpenShift.	✓	
Descarga las imágenes del software ObjectScale (paquete OBS), la verificación de firmas y otros archivos necesarios desde el soporte de Dell.		✓
Extrae el paquete de OBS y configura <i>dkcli</i> .		✓
Crea el archivo YAML de configuración de ObjectScale y modifica este archivo con los valores específicos para el clúster.		✓
Instala el paquete de software ObjectScale.		✓
Completa y verifica la configuración de ObjectScale.	✓	✓
Configura la identidad inicial y las cuentas de acceso con las políticas adecuadas.	✓	✓
Crea depósitos y almacenes de objetos.	✓	✓
Realiza la verificación de la implementación.	✓	✓
Completa la validación de la implementación de la solución.	✓	

Administración de proyectos

Las siguientes actividades incluidas en todos los servicios (incluidos los Servicios de implementación complementarios seleccionados por el cliente) se centran en la administración del inicio, la planificación, la ejecución y el cierre del proyecto, incluidas la coordinación de los recursos de prestación y la comunicación con las partes interesadas:

- Administra los recursos de DT Services asignados al proyecto.
- Trabaja con el punto único de contacto asignado por el Cliente para coordinar las tareas del proyecto y los recursos asignados para completar esas tareas.
- Actúa como el punto de contacto para todas las comunicaciones y escalaciones del proyecto.
- Determina el proceso y el calendario de la contratación.
- Desarrolla un plan de proyecto general con pasos a seguir y eventos de rutas importantes.
- Realiza una reunión inicial para analizar el alcance del proyecto, las expectativas, los planes de comunicación y la disponibilidad de los recursos requeridos.
- Realiza reuniones de estado periódicas para revisar el proceso del proyecto, los problemas y los riesgos potenciales. El Cliente y DT Services acordarán mutuamente la frecuencia de las reuniones.
- Coordina el cierre del proyecto.

30 días de asistencia para la configuración posterior a la implementación

Durante un máximo de 30 días después de la fecha de implementación, DT Services ofrecerá asistencia remota para la configuración de los Productos con soporte comprados y de los componentes incluidos en este Servicio. Si tiene preguntas sobre la configuración después de que el equipo de implementación de DT Services ha abandonado el lugar, llame al servicio de soporte técnico de Dell para obtener la asistencia inicial. Si se necesita asistencia más detallada, el equipo de soporte técnico de Dell se comunicará con el equipo adecuado para programar el horario para ayudarlo con la configuración.

Créditos de capacitación

Los Clientes que contraten los Servicios para usarlos con Productos cubiertos seleccionados también recibirán créditos de formación para los Servicios educativos de Dell (los "Créditos de formación"). Compruebe el Formulario de pedido para confirmar si su compra de los Servicios incluye un SKU de Créditos de capacitación de ProDeploy y para determinar el número de créditos de capacitación que recibirá con su compra de los Servicios.

Los créditos de capacitación son una manera flexible de adquirir los cursos de capacitación que ofrece Dell Technologies Education Services ("Dell"). Los cursos técnicos se ofrecen en la siguiente variedad de formatos: formación bajo demanda, formación en clases virtuales y formación de clases en directo en una ubicación abierta a cualquier cliente o en el sitio del cliente. Puede encontrar una lista de los cursos de capacitación disponibles en <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>.

Los Créditos de capacitación deben canjearse en el país en el que se compran, pero dependiendo del caso, también pueden canjearse fuera del país según lo determine Dell. Para canjear los créditos de capacitación en otro país, póngase en contacto con Dell Technologies Education Services o con el representante de ventas.

El período durante el cual puede utilizar los créditos de capacitación para adquirir cursos de capacitación de Dell Technologies Education Services es de doce (12) meses desde la fecha de la compra de los créditos de capacitación. Todos los cursos de capacitación canjeados por los Créditos de capacitación deben programarse y realizarse con anterioridad a la caducidad del período de 12 meses correspondiente a partir de la fecha de compra de los Servicios en el Formulario de pedido, excepto si la ley vigente exige lo contrario. Después de que compre los Créditos de capacitación, Dell le proporcionará un informe de saldo mensual de sus Créditos de capacitación y un aviso de 90 días de todos los Créditos de capacitación próximos a vencer. Si tiene preguntas

sobre el vencimiento de sus Créditos de formación, póngase en contacto con Dell o con su representante de ventas. Las obligaciones de Dell para proporcionar capacitación de Dell Technologies Education Services a cambio de los créditos de capacitación que compra se considerarán satisfechas después del período de 12 meses posterior a la fecha de compra de los créditos de capacitación, incluso si no utiliza los créditos de capacitación para comprar alguna capacitación de Dell Technologies Education Services. En caso de vencimiento de los Créditos de formación, no recibirá un reembolso por su adquisición.

La compra de Créditos de capacitación puede utilizarse para la capacitación proporcionada por Dell Technologies Education Services, y en algunas instancias limitadas, para la capacitación de terceros. Póngase en contacto con Education Services o su representante de ventas para obtener más información sobre la calificación de ofertas de capacitación de terceros.

Entregables

DT Services proporcionará al Cliente los siguientes entregables en relación con los Servicios:

- Ninguno

Cambios en el alcance de los Servicios

DT Services y el Cliente deben acordar mutuamente por escrito cualquier cambio en los Servicios, el programa o los costos que se establecen en este documento. En función del alcance de estos cambios, es posible que DT Services requiera que las partes redacten una Declaración de trabajo por separado en la cual se detallen los cambios, el impacto de los cambios propuestos en los costos y el programa, y cualquier otra información pertinente. Cualquiera de las partes puede solicitar un cambio en el alcance completando el Formulario de pedido de cambio proporcionado por el gerente de proyectos.

La parte destinataria analizará la solicitud de cambio propuesta y (i) la aprobará, (ii) aceptará estudiarla con más detalle o (iii) la rechazará. Los cambios acordados conforme al Proceso de administración de cambios no entrarán en vigor hasta que ambas partes los ejecuten.

Exclusiones del alcance de los Servicios

DT Services es responsable de prestar de manera exclusiva los Servicios que se especifican expresamente en este documento. Todos los demás servicios, las demás tareas y las demás actividades se consideran fuera del alcance.

El Cliente mantendrá una versión actual de una aplicación antivirus en ejecución continua en cualquier sistema al que se conceda acceso a DT Services y escaneará todos los Entregables y los medios en los que se entregan. El Cliente tomará medidas razonables con respecto al respaldo de datos y, en especial, deberá proporcionar un proceso de respaldo diario y respaldar los datos pertinentes antes de que DT Services realice alguna corrección, actualización u otro trabajo en los sistemas de producción del Cliente. En la medida en que la responsabilidad de DT Services por la pérdida de datos no se excluya de alguna manera en virtud del Acuerdo existente o de este documento, DT Services, en caso de pérdidas de datos, solo será responsable del esfuerzo típico por recuperar los datos que se habrían acumulado si el Cliente hubiera respaldado debidamente sus datos.

Las siguientes actividades no se incluyen en el alcance del este documento:

- Todos los servicios ProDeploy y ProDeploy Plus tienen un componente de planificación. Esto está diseñado para reunir información acerca del entorno del Cliente de manera que la integración y la implementación se realicen correctamente. NO es un sustituto de los servicios de evaluación estratégica o de diseño. Dichos servicios de consultoría se pueden adquirir en Dell por separado.
- Actividades relacionadas con el entorno del centro de datos del cliente, como la instalación/desinstalación, la configuración/reconfiguración, la conexión, la solución de problemas, etc.
- Creación de scripts personalizada, codificación, ajuste u optimización del rendimiento.

- Instalación, configuración o migración de cualquier aplicación, tecnología web, base de datos, red virtualizada u otro software, excepto cuando se describe explícitamente en el Alcance del proyecto.
- Migraciones o transferencias de sistemas informáticos físicos a virtuales o virtuales a virtuales, excepto los descritos explícitamente en la sección Alcance del proyecto mencionada previamente.
- Migraciones de datos o aplicaciones hacia/desde productos no cubiertos y centros de datos remotos hacia productos que no son de Dell.
- Instalación física de componentes de la computadora, como tarjetas de memoria, dispositivos de almacenamiento interno, tarjetas de expansión en productos que no son de Dell.
- Instalación o configuración de productos no cubiertos. Todos los componentes provistos por Dell y el Cliente se validarán como cubiertos o no cubiertos durante el proceso de planificación. Observe que, en algunos casos, Dell puede proveer orientación para que el Cliente realice la instalación y configuración de productos no cubiertos.
- Enrutamiento de cables (red, alimentación o fibra) entre racks o a través de paredes, techos, pisos o entre habitaciones.
- Montaje en rack de gabinetes densos o pesados superiores a 21u en un rack o montaje de gabinetes superiores a la posición de 44u en cualquier rack.
- Conexión a fuentes de alimentación de corriente continua. Un electricista cualificado debe realizar todas las conexiones a la alimentación de CC y las conexiones a tierra de seguridad.

Este documento no otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo maestro de servicios o el Acuerdo, según corresponda.

Responsabilidades del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan y usen los productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos con el fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell la prestación de estos Servicios.

Colaboración con el analista telefónico y con el técnico en el sitio. El Cliente colaborará con el analista de Dell por vía telefónica y con los técnicos que se presenten en el sitio, y seguirá sus instrucciones. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y de los errores del sistema pueden solucionarse por vía telefónica, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico o analista.

Preparación del equipo. El Cliente será responsable de la transferencia de equipos desde las áreas de recepción de su instalación hasta el sitio de instalación antes de que DT Services asuma la responsabilidad del desembalaje y la instalación de los equipos.

Obligaciones en el sitio. Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea en el sitio, el Cliente proporcionará (sin costo para Dell Technologies) un acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los productos cubiertos; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell Technologies) si el sistema no cuenta con estos elementos. Cuando los servicios requieran actividades de instalación de hardware del cliente, el cliente proporcionará los recursos y las herramientas adecuados (sin costo para Dell Technologies), y se comunicará con DT Services para obtener orientación experta durante la instalación y el cableado de los productos de hardware.

Mantenimiento de software y versiones mejoradas. El Cliente mantendrá el software y los productos cubiertos en las configuraciones o los niveles de versión mínimos especificados por Dell para los <https://www.dell.com/support/> productos compatibles. El Cliente también debe garantizar la instalación de piezas de reemplazo, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los productos cubiertos puedan ser elegibles para este Servicio.

Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al Cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad y cualquier medio extraíble, como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico en el sitio proporcionando soporte. **DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:**

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL;
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DEL PRODUCTO CUBIERTO DEVUELTO A DELL.
- PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- O CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO TERCERO PROVEEDOR DE SERVICIOS.

Dell no será responsable de la restauración ni de la reinstalación de programas o datos. Al devolver un producto cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el producto cubierto o la parte solicitada por el técnico telefónico.

DT Services no será responsable de los cambios en la configuración del entorno de iSCSI existente.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre esas garantías.

Responsabilidades adicionales del Cliente. Las siguientes son las responsabilidades adicionales del Cliente:

- Proporcionar a DT Services acceso razonable al personal funcional, técnico y de negocios del Cliente cuando sea necesario para la ejecución de los Servicios.
- Proporcionar al personal de DT Services acceso a los sistemas y las redes del Cliente (lo cual incluye, aunque no de manera exclusiva, acceso a redes y sistemas remotos), los procesos y los procedimientos actuales, los diagramas del flujo de trabajo, los diseños arquitectónicos (Visio o equivalente) y el personal de recursos que participará en la transferencia de conocimientos, si corresponde.
- Asegurarse de que se haya cumplido correctamente con todas las preparaciones requeridas del sitio en relación con cualquier componente nuevo del sistema que no sea de Dell. El Cliente también se asegurará de que sus instalaciones (o las instalaciones que se proporcionan a través de un tercero) puedan aceptar y admitir cualquier producto nuevo encargado a Dell Technologies antes de la fecha de inicio del proyecto. Esto incluye, entre otros aspectos, sistemas adecuados de aire acondicionado, alimentación, espacio físico, seguridad, etc.
- Facilitar ventanas de mantenimiento del sistema adecuadas, según sea necesario, para que DT Services (o sus agentes autorizados) prepare el equipo.

- Proporcionar soporte técnico a los equipos de implementación, a todos los proveedores y terceros, según sea necesario.
- Asumir la responsabilidad de todos los problemas de conectividad de red, rendimiento y configuración.
- Garantizar que se realice un proceso de respaldo y recuperación adecuado y operacional.
- Crear y configurar el clúster de Kubernetes según los requisitos previos que se proporcionan en la documentación de ObjectScale.
- Asumir la responsabilidad de proporcionar un balanceador de carga compatible con Kubernetes (es decir, algo que pueda proporcionar un objeto de servicio de tipo "LoadBalancer").

Programa de los Servicios

A menos que ambas partes hayan acordado mutuamente lo contrario por escrito, la fecha de inicio anticipada de los Servicios se establece en dos (2) semanas después de la recepción y la aprobación por parte de Dell de la orden de compra del Cliente para este Servicio.

El Cliente tendrá doce (12) meses a partir de la fecha de facturación de Dell para usar los Servicios que se describen en el presente documento ("**Período del servicio**"). Los Servicios caducarán automáticamente el último día del Período del servicio, a menos que Dell acuerde lo contrario. En ninguna circunstancia el Cliente podrá exigir una nota de crédito o un reembolso de las porciones no utilizadas de los Servicios.

El horario comercial de Dell es de lunes a viernes (de 8:00 h a 18:00 h, hora local del Cliente), a menos que se especifique lo contrario en la siguiente tabla.

País	Horario comercial normal de Dell
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana y Suecia	De 8:00 h a 17:00 h
Australia, China, Hong Kong, Japón, Corea, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Taiwán y Tailandia	De 09:00 h a 17:00 h
Argentina, Francia, India, Italia, Paraguay y Uruguay	De 09:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De 09:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h

Algunas actividades del servicio se pueden llevar a cabo fuera del horario comercial habitual de Dell a pedido del Cliente y en función de las normativas locales. El trabajo se llevará a cabo en incrementos de hasta 8 horas al día, a menos que se acuerde de otra forma de antemano con Dell. No se llevarán a cabo actividades durante los días festivos locales, estatales o nacionales.

Los Servicios descritos en este Resumen del servicio se prestan sobre la base de un precio fijo, de acuerdo con lo especificado en la cotización de Dell correspondiente por separado.

Los Servicios se prestarán conforme al modelo de entrega estándar de Dell, definido en la Estructura de la oferta, que puede incluir la instalación guiada de hardware y la implementación de los Servicios dentro o fuera del sitio. Si el Cliente requiere un modelo de implementación diferente, los gastos, los costos, el alcance y el calendario de las tareas estarán sujetos a cambios establecidos en virtud de la sección "Cambios en el alcance de los Servicios" de este Resumen del servicio. Si el Cliente no autoriza estos cambios establecidos en virtud de la sección "Cambios en el alcance de los Servicios", Dell y el Cliente acuerdan que se aplicará el modelo de prestación estándar de Dell para los Servicios. (No se aplica a los contratos gubernamentales ni estatales de los EE. UU. que impiden el uso de la prestación de servicios fuera del sitio).

Las facturas se emitirán después de la recepción y la aprobación de la orden de compra del Cliente por parte de Dell.

El Cliente autoriza a Dell a facturar las cantidades adicionales relacionadas con los cambios o las excepciones en los Servicios y se compromete a pagarlas.

La cancelación de un proyecto dentro de los 5 días laborales posteriores a la fecha de inicio programada dará lugar a la pérdida del monto pagado en su totalidad. Esta política tiene como objetivo garantizar una asignación eficaz de recursos y mantener nuestro compromiso de ofrecer un servicio excepcional. Entendemos que pueden surgir circunstancias imprevistas y nos esforzaremos por admitir solicitudes razonables de reprogramación o modificaciones. Sin embargo, para cancelaciones realizadas dentro del plazo antes mencionado, no se proporcionarán reembolsos ni créditos.

Términos y condiciones de Dell

Venta directa de Dell al Cliente: Este Servicio se entrega conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con la Entidad jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo que autorice explícitamente este Servicio, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el Acuerdo correspondiente según la ubicación del Cliente. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos en línea.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/servicedescriptions	Los Resúmenes del servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en este Resumen del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que entrega el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
		y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/servicesdescriptions	Los Resúmenes del servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en este Resumen del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que entrega el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/servicesdescriptions . Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda: Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: Dell.co.uk/terms	Los Resúmenes del servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en este Resumen del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que entrega el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
		naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

Venta del reseller autorizado de Dell al Cliente: Si contrató los Servicios que se detallan en el presente documento por medio de un reseller autorizado de Dell, este Resumen del servicio se proporciona únicamente para fines informativos y descriptivos y no establece una relación contractual ni derechos u obligaciones entre usted y Dell. Estos Servicios se rigen exclusivamente por las condiciones del acuerdo celebrado entre usted y el reseller autorizado de Dell. Dell le permitió a su reseller autorizado de Dell que le proporcionara este Resumen del servicio. Su reseller autorizado de Dell puede acordar con Dell prestar todos los Servicios o una parte de ellos en nombre del reseller.

Venta de Dell a un reseller autorizado de Dell: Este Resumen del servicio y la prestación de los Servicios que se detallan en este documento están sujetos a los términos y condiciones de servicios profesionales convenidos entre usted (“**Partner**”) y Dell, los cuales se especifican en (i) el acuerdo de pedido de productos y servicios, si corresponde; o (ii) el acuerdo de servicios profesionales independiente suscrito, si corresponde, y, en caso de que existan ambos, regirá el documento que tenga la fecha posterior de entrada en vigor; o, ante la ausencia de los acuerdos descritos anteriormente, (iii) los términos y las condiciones estándares de Dell para servicios profesionales que se especificaron anteriormente. El partner reconoce y acepta que: (a) los acuerdos con sus clientes (“**Usuarios finales**”) en relación con los Servicios que se detallan en el presente documento no constituyen contratos de Dell; (b) el partner no tiene derecho ni facultad para vincular a Dell a compromisos, a menos que Dell acepte dichos compromisos de manera explícita y por escrito, y no pretenderá ni intentará hacerlo de ningún otro modo; (c) los Usuarios finales no son terceros beneficiarios de este Resumen del servicio ni de ningún otro acuerdo celebrado entre Dell y el partner; (d) todas las referencias al “Cliente” en este Resumen del servicio harán alusión al partner que adquiere los Servicios; y (e) cuando la prestación de los Servicios por parte de Dell esté sujeta a una obligación del partner, esa obligación también podrá aplicarse al Usuario final con respecto a la prestación de Servicios para ese Usuario final. El partner garantizará que el Usuario final cumpla con tales obligaciones según corresponda. En caso de que el Usuario final no pueda cumplir con esta obligación, Dell no se hará responsable del incumplimiento de sus obligaciones que sean consecuencia del incumplimiento del usuario final. En caso de que se produzca una discrepancia entre este Resumen del servicio y los acuerdos mencionados anteriormente en (I) y (II), regirán las estipulaciones del presente Resumen del servicio.

Los siguientes términos y condiciones también se aplican a los Servicios:

1.1 **Plazo; finalización o rescisión.** Este Resumen del servicio comienza en la fecha especificada en la sección “Calendario del servicio” y, a menos que se rescinda por motivos de incumplimiento, se mantiene de acuerdo con sus plazos. Una de las partes notificará a la otra por escrito ante un supuesto incumplimiento de alguna disposición importante contenida en este Resumen del servicio. El destinatario contará con un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción del aviso para corregir el incumplimiento (“**Período de subsanación**”). Si el receptor del aviso no corrige el incumplimiento dentro del Período de subsanación, el remitente del aviso tendrá la opción de enviar un aviso formal de terminación del acuerdo, que será válido desde la fecha de su recepción.

1.2 **Otorgación de derechos de licencia y de copyright sobre los Entregables.** Sujeto al pago del Cliente de todos los montos pagaderos a Dell, las partes acuerdan que (i) el Cliente será el propietario de todos los derechos de copyright de la parte correspondiente a los Entregables (según se define a continuación), que incluye únicamente los informes escritos, los análisis y otros documentos de trabajo preparados y entregados por Dell al Cliente como parte del cumplimiento de las obligaciones de Dell en virtud del presente documento, y (ii) para la parte correspondiente a los Entregables que incluyen scripts y código, Dell concede al cliente (excepto en caso de

incumplimiento de este Resumen del servicio) un derecho perpetuo no exclusivo, intransferible e irrevocable para utilizar, copiar y crear trabajos derivados (sin el derecho a otorgar sublicencias) de las operaciones de negocios internas del Cliente, según se contempla en este documento. La licencia otorgada en esta sección no se aplica a (a) los materiales suministrados por el Cliente ni a (b) ningún otro tipo de productos Dell, elementos con licencia de Dell o elementos proporcionados de otro modo en virtud de un acuerdo independiente. Los “**Entregables**” hacen referencia a todo tipo de informes, análisis, scripts, código u otros resultados de trabajo entregados por Dell al Cliente en el marco del cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Resumen del servicio.

1.2.1 Materiales suministrados por el Cliente. El Cliente no renuncia a ninguno de los derechos que tiene sobre los materiales que suministra a Dell para su uso durante la prestación de los Servicios. De conformidad con los Derechos de propiedad del Cliente (definidos a continuación) sobre tales materiales, el Cliente concede a Dell un derecho no exclusivo e intransferible para utilizarlos únicamente para el beneficio del Cliente en cumplimiento de las obligaciones de Dell en virtud del presente.

1.2.2 Reserva de derechos de propiedad. Cada una de las partes se reserva para sí todos los derechos de propiedad que no se han concedido expresamente a la otra parte. Dell no estará limitado en el desarrollo, uso o comercialización de servicios o productos que sean similares a los Entregables o Servicios proporcionados en el presente, o, sujetos a las obligaciones de confidencialidad de Dell para el Cliente al usar los Entregables o realizar Servicios similares para cualquier otro proyecto. Los “**Derechos de propiedad**” hacen referencia a todos los derechos de autor, las patentes, los secretos comerciales, las metodologías, las ideas, los conceptos, las invenciones, los conocimientos técnicos, las técnicas u otros derechos de propiedad intelectual de una de las partes.

1.3 Pago. El Cliente pagará las facturas de Dell en su totalidad y en la misma divisa que la factura de Dell dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura de Dell, con intereses que se acumularán posteriormente a 1,5 % al mes o la tasa legal más alta, cualquiera sea la menor. Los cargos pagaderos en virtud de lo establecido en este documento son exclusivos del Cliente y el Cliente pagará o reembolsará a Dell los impuestos por concepto de valor agregado (IVA), ventas, uso, impuestos internos, retenciones, propiedad personal, bienes y servicios o cualquier otro tipo de impuestos, gravámenes, aranceles y tasas resultantes de la orden de compra del Cliente, excepto los impuestos basados en los ingresos netos de Dell. Si el Cliente debe retener impuestos, debe enviar los recibos de retención de impuestos a Dell a tax@dell.com.

1.4 Garantía; renuncia de responsabilidades de garantía. Dell prestará los Servicios de una manera competente de acuerdo con los estándares del sector generalmente aceptados. El Cliente deberá notificar a Dell cualquier incumplimiento de esta obligación en un plazo de diez (10) días después de la prestación de la parte aplicable de los Servicios. La única responsabilidad que asumirá Dell y el recurso exclusivo a favor del Cliente por el incumplimiento de Dell con respecto a dicha obligación, serán, a opción de Dell, (i) corregir dicho incumplimiento o (ii) rescindir este Resumen del servicio y reembolsar la parte de los honorarios recibidos que correspondan a ese incumplimiento. **SALVO LO INDICADO EXPRESAMENTE EN ESTA SECCIÓN DE GARANTÍA, Y HASTA EL GRADO MÁXIMO QUE PERMITA LA LEY APLICABLE, DELL (INCLUIDOS SUS PROVEEDORES) NO OFRECE OTRA GARANTÍA, ESCRITA U ORAL, Y SE EXIME DE TODA GARANTÍA IMPLÍCITA. EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ PERMITIDO BAJO LA LEY APLICABLE, TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS QUEDAN ESPECÍFICAMENTE EXCLUIDAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO, TÍTULO Y NO VIOLACIÓN, Y CUALQUIER GARANTÍA QUE SURJA DEL ESTATUTO, OPERACIÓN DE LA LEY, DEL CURSO DE LA NEGOCIACIÓN O EL RENDIMIENTO, O USO DE COMERCIO.**

1.5 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL Y EL RECURSO ÚNICO Y EXCLUSIVO A FAVOR DEL CLIENTE POR CUALQUIER RECLAMACIÓN DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DE ESTE RESUMEN DE SERVICIO, O EN RELACIÓN CON ÉL, O CON LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE DOCUMENTO SE LIMITARÁN A DAÑOS DIRECTOS COMPROBADOS QUE SEAN ATRIBUIBLES A LA NEGLIGENCIA EXCLUSIVA DE DELL Y SU MONTO NO PODRÁ SUPERAR EL PRECIO PAGADO POR EL CLIENTE A DELL POR CONCEPTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS CONFORME A ESTE RESUMEN DEL SERVICIO, QUE DIERON LUGAR A LA RECLAMACIÓN EN LOS 12 MESES ANTERIORES. SALVO EN EL CASO DE LAS RECLAMACIONES VINCULADAS A LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE DELL, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS ESPECIALES, CONSECUENTES, EJEMPLARES,

INCIDENTALES O INDIRECTOS (LOS QUE INCLUYEN, ENTRE OTROS, PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS, DATOS O USO), INCLUSO CUANDO SE HAYA ADVERTIDO ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE QUE OCURRIERAN TALES DAÑOS.

1.6 Otros.

1.6.1. Sesiones remotas: tanto el Cliente como Dell Technologies deben acordar antes de registrar alguna o todas las reuniones/sesiones remotas relacionadas con la planificación de servicios, cuando lo permita la ley. La parte a cargo de los registros debe especificar claramente cuándo se inició y se completó el registro. Las partes no registrarán ni guardarán ninguna conversación sobre entregas remotas, reunión ni control de escritorio que se relacione con las configuraciones de productos asociadas con el servicio. Esto incluye, entre otros, registrar o guardar sesiones de Zoom (o cualquier otra aplicación de comunicaciones) que se utilizarán durante alguna o todas las reuniones, el control de escritorio o las actividades de configuración con el fin de ofrecer tareas de servicio de modo remoto.

1.6.2. Las partes actuarán como contratistas independientes para todos los propósitos en virtud de este documento. Ningún contenido de este documento podrá constituir a ninguna de las partes como agente o representante de la otra parte, ni a ambas partes como partners o aliados comerciales para ningún propósito. Ninguna parte será responsable de los actos u omisiones de la otra, y ninguna de las partes tendrá autoridad para hablar en nombre de la otra parte, representarla u obligarla de cualquier modo sin la aprobación previa por escrito de la otra parte. Cada parte cumplirá todas las leyes de exportación, las ordenanzas y las regulaciones aplicables, y obtendrá todos los permisos, las licencias y las autorizaciones gubernamentales que correspondan. Toda desviación contraria a las leyes de los Estados Unidos, incluidas las leyes de exportación de los Estados Unidos, está expresamente prohibida. Este Resumen del servicio se registrará por las leyes del Estado de Massachusetts para las transacciones realizadas en los Estados Unidos y en el país en el que la entidad de Dell esté ubicada para las transacciones realizadas fuera de los Estados Unidos, y se excluye la posibilidad de conflictos entre leyes. No se aplica la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

1.6.3. Además, el Cliente acuerda que, al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto al Resumen del servicio vigente en ese momento, que está disponible para su revisión en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale>

1.6.4. Privacidad: Dell Technologies Services tratará cualquier información personal recolectada en virtud de este Resumen del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell correspondiente, la cual está disponible en <http://www.dell.com/localprivacy> y cada una de las cuales se incorpora en el presente documento como referencia.

1.6.5. En caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) este Resumen del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos prevalentes se interpretarán del modo más estricto posible para resolver el conflicto, a la vez que se preservarán tantos de los términos no conflictivos como resulte posible, incluidas las provisiones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o subsección.

1.6.6. Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la entrega de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón "I Agree" (Acepto) o activar la casilla "I Agree" (Acepto) u otra opción similar que aparecen en el sitio web Dell.com o DellEMC.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta las condiciones de este Resumen del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a este Resumen del servicio en nombre de una compañía o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con el Resumen del servicio, en cuyo caso los términos "usted" o "Cliente" pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir este Resumen del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

Copyright © 2023 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell y otras marcas comerciales son propiedad de Dell Inc. o sus subsidiarias. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.