

# ProDeploy for Virtual RPA Upgrade

Número de modelo: PS-PD-VRPAUP

## **Descripción del servicio**

Este servicio planifica, programa y actualiza el dispositivo RecoverPoint virtual actual del cliente a una versión compatible más reciente de dicho dispositivo en el entorno existente de RecoverPoint. El servicio proporciona la actualización del producto del dispositivo RecoverPoint virtual de Dell EMC para la replicación local y remota en el entorno de un cliente. Dell EMC actualiza un solo clúster vRPA compuesto por dos vRPA en un solo sitio

## **Alcance del proyecto**

El personal de Dell EMC o sus agentes autorizados (“personal de Dell EMC”) trabajarán en estrecha coordinación con el personal del cliente para brindar los siguientes servicios (“servicios”) si se cumplen las “responsabilidades del cliente” que se especifican en este documento.

### **PS-PD-VRPAUP: ProDeploy para la actualización de RPA virtual**

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

- Sitios: 1
- Servidores ESXi que alojan el clúster vRPA: 1
- Dispositivos virtuales RecoverPoint (vRPA): 1

Durante esta parte del servicio, Dell EMC realiza lo siguiente:

- Realiza una reunión para revisar la implementación.
- Valida que el equipo se encuentre en el sitio, en la ubicación adecuada, y que se cumplan los requisitos de alimentación y cableado.
- Cumple con los requisitos para la actualización de RPA virtual.
- Realiza la actualización de RPA virtual.

Las siguientes actividades incluidas en todos los servicios que cuentan con servicios de implementación suplementarios 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 Dell EMC 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 programa 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 analizar el proceso del proyecto, los problemas y los riesgos potenciales. La frecuencia de las reuniones se acordará mutuamente entre el cliente y Dell EMC.
- Coordina el cierre del proyecto.

### **Entregables**

Dell EMC le proporcionará al cliente los siguientes entregables en relación con los servicios:

- *Formulario de finalización del proyecto*

### **Personal de Dell EMC**

Dell EMC proporcionará el personal adecuado para brindar los servicios que se especifican en la sección “Alcance del proyecto”.

### **Responsabilidades del cliente**

El cliente debe aprovisionar oportunamente a Dell EMC con servicios de oficina, instalaciones, equipos, asistencia, cooperación e información y datos completos y precisos provistos por los empleados, agentes y directores del cliente, así como productos informáticos configurados adecuadamente y acceso a la red, lo que resulta esencial para la prestación de los servicios estipulados en este documento. El cliente es responsable de garantizar que se hayan respaldado todos los datos del cliente antes del comienzo de los servicios. Dell EMC no asume ninguna responsabilidad por la pérdida de los datos relacionados con los servicios, la pérdida del acceso a ellos ni la imposibilidad de recuperarlos.

Las siguientes son las responsabilidades adicionales del cliente:

- Proporcionar soporte técnico a los equipos de implementación, a todos los proveedores y terceros, según sea necesario.
- Garantizar que se hayan respaldado todos los datos del cliente antes del comienzo de los servicios. Dell EMC no asume ninguna responsabilidad por la pérdida de los datos relacionados con los servicios, la pérdida del acceso a ellos ni la imposibilidad de recuperarlos.
- Proporcionar al menos un contacto técnico con las responsabilidades de administración de sistemas y los privilegios adecuados de acceso a sistemas/información.
- Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos, operacionales y del ambiente antes del comienzo de los servicios.
- Proporcionar al personal de Dell EMC acceso a los expertos, los sistemas y las redes del cliente (lo cual incluye, aunque no de manera exclusiva, acceso a redes y sistemas remotos) según sea necesario para prestar los servicios durante el horario comercial normal de Dell EMC (o en otros horarios acordados mutuamente).
- Asumir plena responsabilidad de los problemas de conectividad, rendimiento y configuración de las redes.
- Verificar que la ubicación de los equipos esté preparada antes de comenzar a prestar los servicios.

### **Programa del servicio**

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 EMC 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 EMC para usar los servicios que se describen en el presente documento (“período de servicio”). Los servicios expirarán automáticamente el último día del período de servicio, a menos que Dell EMC acuerde lo contrario, y siempre que Dell EMC y el cliente cumplan con las leyes aplicables, y, en caso de que se produzca una discrepancia entre esta disposición y el acuerdo maestro con el cliente que autorice la compra de estos servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre este resumen del servicio. El cumplimiento del alcance de los servicios descritos en este resumen y la entrega de lo acordado al cliente, si corresponde, constituirá la prestación total de los servicios, sin importar la cantidad de tiempo u horas estipuladas en cualquier cotización o factura recibida por el cliente en la que se describan dichos servicios. El cliente no tendrá derecho a recibir créditos ni reembolsos por ninguna parte de los servicios que no se utilicen en ninguna circunstancia, excepto si en caso de acuerdo en sentido contrario entre Dell EMC y el cliente, siempre que Dell EMC y el cliente cumplan con las

leyes aplicables, y, en caso de que se produzca una discrepancia entre esta disposición y el acuerdo maestro con el cliente que autoriza la compra de estos servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre este resumen del servicio.

### ***Cambios en el alcance de los servicios***

Dell EMC y el cliente deben acordar por escrito cualquier cambio en los servicios, en el programa o en los costos que se establecen en este documento. En función del alcance de estos cambios, es posible que Dell EMC requiera que ambas partes ejecuten un plan de trabajo por separado en el cual se detallen los cambios en cuestión, el impacto de dichos cambios en los costos y el programa, y cualquier otra información pertinente.

### ***Exclusiones del alcance de los servicios***

Dell EMC es responsable de prestar 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 ejecutará constantemente la versión actual de una aplicación antivirus en cualquier sistema al que se le conceda acceso a Dell EMC y analizará 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 Dell EMC realice alguna corrección, actualización u otro trabajo en los sistemas de producción del cliente. En la medida en que la responsabilidad de Dell EMC por la pérdida de datos no se excluya de otra manera en virtud del acuerdo existente o este documento, si se produce una pérdida de datos, Dell EMC solo será responsable del esfuerzo típico para recuperar los datos que se habrían acumulado si el cliente hubiera respaldado correctamente sus datos.

### ***Tarifa fija de servicio de la propuesta y programa de facturación***

Los servicios descritos en este documento se proporcionan en días consecutivos durante el horario normal de trabajo del proveedor de servicios (de 8:00 a 18:00, hora local, de lunes a viernes, sin incluir feriados locales y del proveedor de servicios). Sin embargo, algunos servicios pueden requerir una programación especial por parte del proveedor de servicios para su prestación fuera del horario comercial normal debido a su naturaleza (p. ej., implementación de hardware en el sitio).

Los servicios descritos en este documento se prestan sobre la base de un precio fijo, de acuerdo con lo especificado en la cotización correspondiente del proveedor de servicios.

Los servicios se prestarán conforme al modelo estándar de implementación del proveedor de servicios, que puede incluir la implementación de los servicios en el sitio o fuera del sitio. Si el cliente requiere un modelo de implementación diferente, los gastos, los costos, el alcance y la programación de las tareas estarán sujetos a cambios establecidos en virtud de la sección “Cambios en el alcance de los servicios” de este documento. Si el cliente no autoriza estos cambios establecidos en virtud de la sección “Cambios en el alcance de los servicios”, el proveedor de servicios y el cliente acuerdan que se aplicará el modelo estándar de implementación del proveedor de servicios para los servicios. (No se aplica a contrataciones del Gobierno de los Estados Unidos o de un estado de los Estados Unidos para las que se prohíba la prestación de servicios fuera del sitio).

Las facturas se emitirán después de la recepción y la aprobación por parte del proveedor de servicios de la orden de compra del cliente.

El cliente autoriza al proveedor de servicios a facturar esas cantidades adicionales relacionadas con los cambios o las excepciones en los servicios y se compromete a pagarlas.

### ***TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS PROFESIONALES***

Este documento incumbe al cliente que se define en la descripción de venta correspondiente que aparece a continuación (“cliente”) y la entidad de ventas de Dell EMC correspondiente (“Dell EMC”) que se especifica en su orden de venta, y establece los parámetros de negocios y otros asuntos relacionados con los servicios prestados por Dell EMC que contrató el cliente.

**Venta directa de Dell EMC al cliente:** Este documento y la prestación de los servicios que aquí se detallan están sujetos a (i) el acuerdo suscrito recientemente entre el cliente y Dell EMC que contiene los términos y las condiciones designados para aplicarse a los servicios profesionales (“acuerdo existente”); o (ii) ante la ausencia de dicho acuerdo, los términos y las condiciones estándares de Dell EMC para los servicios profesionales que se especifican a continuación. En caso de que se produzca una discrepancia entre este documento y su acuerdo existente, regirán las estipulaciones del presente documento.

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

**Venta de Dell EMC a un reseller autorizado de Dell EMC:** Este documento y la prestación de los servicios que aquí se detallan están sujetos a los términos y condiciones de servicios profesionales convenidos entre usted (“partner”) y Dell EMC, los cuales se especifican en (i) el acuerdo de pedido de productos y servicios suscrito, si corresponde; o (ii) el acuerdo de servicios profesionales (“PSA”) independiente suscrito, si corresponde, y, en caso de que existan ambos, regirá el documento que tenga la fecha posterior de entrada en vigor; o (iii) ante la ausencia de los acuerdos descritos anteriormente, los términos y las condiciones estándar de Dell EMC para los servicios profesionales que se especifican a continuación. 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 EMC; (b) el partner no tiene el derecho ni la facultad para vincular a Dell EMC a compromisos, a menos que Dell EMC 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 documento ni de ningún otro acuerdo celebrado entre Dell EMC y el partner; (d) todas las referencias al “cliente” en este documento harán alusión al partner que adquiere los servicios; y (e) cuando la prestación de los servicios por parte de Dell EMC 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 EMC 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 documento y los acuerdos mencionados anteriormente en (i) y (ii), regirán las estipulaciones del presente documento.

Los términos y condiciones siguientes rigen este documento:

**1.1 Plazo; finalización o rescisión.** Este documento comienza en la fecha especificada en la sección “Programa del servicio” y, a menos que se rescinda por motivos de incumplimiento, se mantiene de acuerdo con sus plazos. Una de las partes puede notificar a la otra por escrito ante un supuesto incumplimiento de alguna disposición importante contenida en este documento. 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 plazo 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 autor sobre los entregables.** Sujeto al pago del cliente de todos los montos pagaderos a Dell EMC, las partes acuerdan que (i) el cliente será el propietario de todos los derechos de autor 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 EMC al cliente como parte del cumplimiento de las obligaciones de Dell EMC en virtud del presente documento, y (ii) para la parte correspondiente a los entregables que incluyen scripts y código, Dell EMC concede al cliente (excepto en caso de incumplimiento de este documento) 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 de Dell EMC, elementos con licencia de Dell EMC 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 EMC al cliente en el marco del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente documento.

**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 EMC para su uso durante la prestación de los servicios. Conforme a los derechos de propiedad del cliente (según se definen a continuación) sobre tales materiales, el cliente otorga a Dell EMC un derecho no exclusivo e intransferible para utilizar estos materiales exclusivamente para el beneficio del cliente en el cumplimiento de las obligaciones de Dell EMC que se establecen en virtud de este documento.

**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 EMC no tendrá limitaciones en cuanto al desarrollo, el uso o el marketing de servicios o productos que sean similares a los entregables o servicios proporcionados en virtud de este documento, ni tampoco estará sujeto a las obligaciones de confidencialidad de Dell EMC para con el cliente, en cuanto al uso de los entregables o la prestación de servicios similares para otros proyectos. 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 Información confidencial; publicidad.** La “**información confidencial**” designa cualquier información que sea “confidencial”, “patentada” o similar o en relación con la cual se debe deducir la confidencialidad por su naturaleza o, si se divulga oralmente, se identifica como confidencial en el momento de la divulgación y, en un plazo de dos (2) semanas, se resume, se etiqueta adecuadamente y se ofrece en forma tangible. La Información confidencial no incluye información que: (i) estaba de manera legítima en poder de la parte receptora sin ninguna obligación de confidencialidad antes de haberla recibido de la parte que divulga la información; (ii) se convirtió en una cuestión de conocimiento público; (iii) un tercero comunicó de manera legítima a la parte receptora sin restricciones de confidencialidad; o (iv) la parte receptora desarrolló de manera independiente sin hacer referencia la Información confidencial de la parte que divulga la información. Cada parte (a) usará la información confidencial de la otra parte solo con el propósito de ejercer sus derechos o realizar obligaciones en virtud del presente; y (b) protegerá contra la divulgación a cualquier tercero, por medio de un estándar de cuidado equivalente al utilizado por el destinatario para proteger su propia información de naturaleza e importancia similares y, no menos que el uso de cuidado razonable, cualquier información confidencial informada por la otra parte durante un período que comienza en la fecha de confidencialidad hasta tres (3) años después, excepto con respecto a (1) los datos de los clientes a los que Dell EMC tenga acceso en relación con la prestación del servicio, que seguirá siendo información confidencial hasta que se aplique una de las excepciones mencionadas anteriormente; y (2) información confidencial que constituye, contiene o revela, en su totalidad o en parte, los derechos de propiedad de Dell EMC, que no serán divulgados por la parte receptora en ningún momento. Sin perjuicio de lo anterior, la parte receptora podrá divulgar Información confidencial (A) a una filial (según se define a continuación) con el fin de cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos en virtud del presente, siempre y cuando dicha filial cumpla con lo anterior; y (B) si es requerido por la ley (siempre que la parte que recibe la información haya notificado de forma oportuna a la parte que la revela). “**Filial**” hace referencia a una persona jurídica que es controlada por Dell EMC o el cliente, que controla a Dell EMC o al cliente o que está bajo el control “común” de Dell EMC o el cliente, respectivamente. El “**Control**” significa más del 50 % del poder de voto o de los intereses de propiedad. Ninguna de las partes originará, producirá, emitirá ni publicará ninguna publicidad escrita, boletín de prensa, material de marketing u otra publicación o anuncio público relacionado de alguna manera con este documento, ni autorizará o asistirá a otra parte para que lo haga, sin la aprobación por escrito de la otra parte, y esta aprobación no podrá ser negada de forma no razonable.

1.4 Condiciones de pago. El cliente deberá pagar las facturas de Dell EMC en su totalidad y en la misma moneda indicada en la factura de Dell EMC en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de facturación de Dell EMC. Después de este plazo, se acumulará un interés equivalente al valor que sea menor entre el 1.5 % mensual o la tasa legal más alta aplicable. Los cargos pagaderos en virtud de lo establecido en este documento son exclusivos del cliente y el cliente pagará o reembolsará a Dell EMC 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 EMC. Si el cliente debe retener impuestos, debe enviar los recibos de retención de impuestos a Dell EMC mediante el correo [tax@emc.com](mailto:tax@emc.com).

1.5 Garantía; renuncia de responsabilidades de garantía. Dell EMC prestará los servicios de manera profesional y de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en el sector. El cliente deberá notificar a Dell EMC 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 EMC y el recurso exclusivo a favor del cliente por el incumplimiento de Dell EMC con respecto a dicha obligación, serán, a opción de Dell EMC, (i) corregir el defecto, o (ii) dar por terminado este documento y reembolsar las cantidades recibidas que correspondan a dicho incumplimiento. **SALVO LO INDICADO EXPRESAMENTE EN ESTA SECCIÓN DE GARANTÍA, Y HASTA EL GRADO MÁXIMO QUE PERMITA LA LEY APLICABLE, DELL EMC (INCLUIDOS SUS PROVEEDORES) NO HACE OTRAS GARANTÍAS EXPRESAS, ESCRITAS U ORALES, Y NIEGA TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS. 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.**

1.6 **LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL EMC Y EL ÚNICO RECURSO 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 EMC Y SU MONTO NO PODRÁ SUPERAR EL PRECIO PAGADO POR EL CLIENTE A DELL EMC POR CONCEPTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS CONFORME A ESTE DOCUMENTO. SALVO EN EL CASO DE LAS RECLAMACIONES VINCULADAS A LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE DELL EMC, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS ESPECIALES, CONSECUENTES, EJEMPLARES, INCIDENTALES O INDIRECTOS (LO QUE INCLUYE, AUNQUE NO DE MANERA EXCLUSIVA, PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS, DATOS O USO), INCLUSO CUANDO SE HAYA INFORMADO ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE QUE OCURRAN TALES DAÑOS.**

1.7 Disposiciones varias. 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 documento se regirá 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 EMC 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 Mercadería.

Copyright © 2019 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, Dell EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.