



Descripción del servicio

Incident Recovery Retainer Service

Introducción

Dell Technologies Services se complace en proporcionar Incident Recovery Retainer Service (los "Servicios") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("Descripción del servicio"). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el "Formulario de pedido") incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas.

Alcance de este Servicio

El Servicio busca proporcionar al Cliente los Servicios de Incident Recovery (IR) Retainer para ayudar al cliente a prepararse y recuperarse de un incidente de ciberseguridad. El Servicio adquirido se debe programar y completar en el plazo de 12 meses a partir de la fecha de compra, según los "Términos y condiciones adicionales, sección 2.F: Vencimiento del servicio". Los componentes clave del Servicio se detallan en la tabla 1 a continuación:

Tabla: 1

| Servicios adquiridos | Componentes clave del Servicio |
|---|---|
| 120 horas de Incident Recovery Retainer Service | <ul style="list-style-type: none"> • 40 horas de planificación de Incident Recovery • 120 horas de Incident Response o Advisory • Niveles de servicio • Administración del proyecto |
| 240 horas de Incident Recovery Retainer Service | <ul style="list-style-type: none"> • 40 horas de planificación de Incident Recovery • 240 horas de Incident Response o Advisory • Niveles de servicio • Administración del proyecto |

Descripción detallada

Funcionalidades de planificación de Incident Recovery

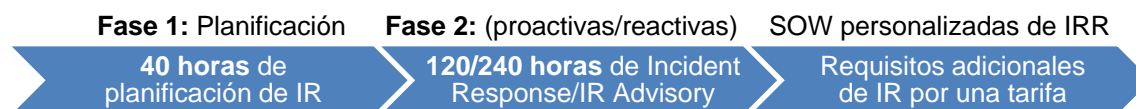
Evaluación de los planes actuales de Incident Recovery del cliente. Se realizarán las siguientes actividades:

- Revisión de la empresa del cliente, las funciones comerciales, la red del cliente, la infraestructura y las instalaciones para permitir que Dell Technologies Services se prepare para responder en caso de un incidente de ciberseguridad
- Revisión del plan de Incident Recovery del cliente, si está disponible
- Revisión de las funcionalidades de respaldo y restauración de datos del cliente
- Revisión del plan de recuperación ante desastres del cliente, si está disponible
- Informe de resumen de planificación

Modelo de consumo de horas de Incident Response

El servicio Incident Recovery Retainer Service proporciona a los usuarios una evaluación centrada en IR y un bloque de horas para admitir servicios de seguridad reactivos o proactivos. En el siguiente diagrama de flujo, se proporciona una visión general de cómo un Cliente consumirá las horas.

Diagrama de flujo 1:



Incident Response and Recovery Service

La cantidad de horas de Incident Response (“IR”) services disponibles se indica en el Formulario de pedido del Cliente. Como parte del esfuerzo de Incident Response and Recovery, Dell Technologies Services comenzará los servicios de triage, contención y restauración hasta la cantidad de horas disponibles. Los servicios de Incident Response and Recovery services se activan mediante una declaración del Cliente a través de nuestro buzón de correo de incidentes o llamada telefónica.

- Incident Response se entrega de forma remota de manera predeterminada. Cuando esté disponible y tras la aprobación de Dell Technologies Services, el Cliente puede solicitar la entrega en el sitio de Incident Response services, sujeto a tarifas adicionales.
- El servicio Incident Response remoto se consume a una tasa mínima de cuatro (4) incrementos de horario comercial por contratación.
- El servicio Incident Response en el sitio se consume en un mínimo de cuarenta (40) incrementos contiguos de horario comercial por contratación.
- Los servicios de Incident Response services no se basan en entregables, el cliente proporciona el alcance y la dirección.

En caso de que no se utilicen las horas de Incident Response, un Cliente puede consumir horas para IR Advisory services, que se detallan en la siguiente sección.

Incident Recovery Advisory

La cantidad de horas disponibles para IR Advisory services se basa en las horas restantes de Incident Response menos las horas utilizadas para los servicios Incident Response and Recovery Services anteriores. Dell Technologies Services realizará un seguimiento del consumo por hora en nombre del Cliente. Las actividades de IR Advisory services se **limitan a** proporcionar servicios adicionales de planificación y preparación de IR o resolver las brechas de preparación identificadas durante la revisión de la planificación de Incident Response.

- IR Advisory se entrega de forma remota de manera predeterminada. Cuando esté disponible y tras la aprobación de Dell Technologies Services, el Cliente puede solicitar la entrega en el sitio de los servicios de IR Advisory, sujeto a tarifas adicionales.

- La IR Advisory remota se consume a una tasa mínima de cuatro (4) incrementos de horario comercial por contratación.
- La IR Advisory en el sitio se consume en un mínimo de cuarenta (40) incrementos contiguos de horario comercial por contratación.
- Los servicios de IR Advisory no se basan en entregables, el cliente proporciona el alcance y la dirección.
- Los servicios de IR Advisory services que excedan las horas restantes/no utilizadas de IRRS están sujetos a tarifas adicionales.

Niveles de servicio de Incident Recovery

Los niveles de servicio para el servicio de IR se describen en la Tabla 2 a continuación.

Tabla: 2

| Métrica | Definición | Objetivo |
|---|--|-------------------------|
| Tiempo promedio de reacción | La cantidad promedio de tiempo desde la solicitud inicial para la respuesta ante incidentes. Se programará una reunión de inicio de servicio con el Cliente como parte de este paso. | Dos (2) horas |
| Tiempo promedio para responder de manera remota | La cantidad promedio de tiempo desde la reunión de inicio del servicio con el cliente hasta la respuesta remota. | Seis (6) horas |
| Tiempo promedio para responder en el sitio * | La cantidad promedio de tiempo desde la reunión de inicio del servicio con el Cliente hasta la respuesta en el sitio. | Veinticuatro (24) horas |

* Respuesta en el sitio: el servicio de IR se entrega de forma remota de manera predeterminada. Cuando esté disponible y tras la aprobación de Dell Technologies Services, el Cliente puede solicitar la entrega en el sitio de IR Services, sujeto a tarifas adicionales.

Administración del proyecto

Dell Technologies Services asignará un punto único de contacto (SPOC) para administrar la prestación del Servicio. Las responsabilidades del SPOC incluirán lo siguiente:

- La propiedad de todas las comunicaciones formales relacionadas con proyectos entre Dell Technologies Services y el Cliente.
- Revisión trimestral y horas consumidas, y planificación a futuro.
- Programe los recursos de IR Advisory según las solicitudes del cliente.
- Administre la facturación de viajes y gastos para IR Recovery (si corresponde).

Supuestos

Dell Technologies Services se basó en los siguientes supuestos específicos al definir los Servicios detallados en esta Descripción del servicio:

- Toda la información suministrada por el Cliente con respecto a los requisitos técnicos y la arquitectura del sitio es esencialmente correcta.
- Asesoría que se realizará bajo la orientación del personal técnico del Cliente, dirigida por el Cliente. Dell Technologies Services no proporcionará herramientas ni software.

- Dell proporcionará los Servicios a pedido del Cliente, en la medida en que haya recursos disponibles. El Cliente puede solicitar recursos adicionales con habilidades similares del SPOC.
- A petición de Dell Technologies Services, el Cliente proporcionará una aprobación expresa por escrito para que Dell Technologies Services realice determinados servicios y tareas.

Exclusiones

Aunque el Servicio está diseñado para ayudar al Cliente a identificar y reducir el riesgo, es imposible eliminar por completo el riesgo y Dell Technologies no garantiza que no ocurrirán intrusiones, compromisos o cualquier otra actividad no autorizada en el entorno de TI del Cliente.

Para evitar dudas, las siguientes actividades no están incluidas en el alcance de esta Descripción del servicio:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.
- Cobertura de respaldo mientras los recursos asignados estén fuera de oficina por vacaciones/días festivos/otras razones.
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- Penalidades durante la entrega de los servicios.
- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.
- Solución de problemas o solución de cualquier problema existente del sistema/servidor, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- Prueba de la integración entre un producto de Dell Technologies y otros productos de otros fabricantes, como los productos de cifrado o de seguridad de otros fabricantes, entre otros.
- Corrección o mitigación de cualquiera de los problemas de rendimiento identificados por el análisis del entorno del Cliente, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- La responsabilidad de Dell Technologies Services (incluida la responsabilidad financiera) con cualquier personal, hardware, software, equipos u otros recursos del Cliente o terceros actualmente en uso en el entorno operativo del Cliente, a menos que se detalle lo contrario en esta Descripción del servicio.
- Resolución de problemas de compatibilidad u otros problemas que no pueda resolver el fabricante, ni por configurar el hardware, el software, el equipo o los recursos de modo contrario a la configuración que admite el fabricante.
- Compra de licencias de software o software como servicio.
- Pruebas de penetración física.

Responsabilidades del Cliente específicas de la oferta

El Cliente acepta cooperar en general con Dell Technologies Services en la entrega de los Servicios y acepta las siguientes responsabilidades:

- El Cliente debe proporcionar al analista de Dell Technologies Services acceso a todos los entornos requeridos durante el período de entrega.
- El Cliente debe estar presente o enviar un representante designado por este que estará presente y disponible para todas las reuniones de planificación y revisión.
- El Cliente debe participar según corresponda en la entrega del Servicio. El Cliente es consciente de que, sin la participación adecuada, incluido el establecimiento de objetivos, el analista no puede trabajar para satisfacer las necesidades del Cliente o entregar el Servicio.
- El Cliente acepta colaborar con los analistas de Dell Technologies Services y seguir sus indicaciones.
- Revisar y aceptar las listas de verificación previas a la contratación y los planes de pruebas.

- Garantizar que todas las integraciones de los dispositivos estén funcionando y sigan funcionando correctamente. Si el Cliente lo requiere, Dell Technologies puede ayudar con esto, sujeto a un cobro.
- Garantizar que la lista de contactos autorizados del Cliente permanezca vigente, incluidos los permisos y la información asociada.
- Proporcionar información y asistencia (p. ej., archivos, registros y contexto del entorno de TI) de forma oportuna durante las investigaciones que Dell Technologies realiza ante amenazas contra el Cliente.
- Identificar y autenticar a todos los usuarios que el Cliente autoriza para usar el Servicio.
- Controlar el acceso no autorizado por parte de los usuarios y mantener la confidencialidad de los nombres de usuario, las contraseñas y la información de la cuenta.
- El Cliente es responsable de todas las actividades de los usuarios que haya autorizado y notificará a Dell inmediatamente de cualquier uso no autorizado del Servicio.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para otorgar acceso. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido el permiso para que tanto el Cliente como Dell Technologies Services accedan y usen, de manera remota o en el sitio, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos allí almacenados y todos los componentes de software y hardware allí incluidos, a fin de entregar 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 Technologies Services la entrega de estos Servicios.

No captación. Cuando lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell Technologies Services, durante un plazo de dos años desde la fecha indicada en el Formulario de orden, el Cliente no ofrecerá trabajo, de manera directa o indirecta, a ningún empleado de Dell Technologies Services a quien haya contactado con relación a la entrega del Servicio de Dell Technologies Services; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell Technologies Services antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

Cooperación del Cliente. El Cliente entiende que sin una cooperación rápida y adecuada, Dell Technologies Services no será capaz de entregar el Servicio o, de hacerlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera inmediata y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell Technologies Services preste el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido anteriormente, Dell Technologies Services no será responsable de ninguna falla en la entrega del Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. En caso de que los Servicios deban entregarse en el sitio, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell Technologies Services) acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y su entorno, lo que incluye espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell Technologies Services) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Respaldo de datos. El Cliente deberá realizar una copia de respaldo completa de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la entrega del Servicio. El Cliente debe realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Dell Technologies Services no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos.

A menos que las leyes locales vigentes exijan lo contrario, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

- CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED; O
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL TECHNOLOGIES SERVICES U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE OTROS FABRICANTES.

Garantías de otros fabricantes. Estos Servicios pueden hacer que sea necesario que Dell Technologies Services acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell Technologies Services. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell Technologies Services u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la entrega de los Servicios por parte de Dell Technologies Services no afecte dichas garantías o, de hacerlo, que el Cliente acepte las consecuencias. Dell Technologies Services no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Datos excluidos. “Datos excluidos” significa: (i) datos clasificados, utilizados en la lista de Municiones de los EE. UU. (incluidos los datos técnicos y de software); o ambos; (ii) artículos, servicios y datos técnicos relacionados designados como artículos de defensa y servicios de defensa; (iii) datos publicados en la ITAR (Normativas Internacionales de Tráfico de Armas); e (iv) información de identificación personal sujeta a requisitos de seguridad más elevados como resultado de las políticas o prácticas internas del Cliente, los estándares específicos de la industria o la ley. El Cliente reconoce que el Servicio no está diseñado para procesar, almacenar o utilizarse en relación con los Datos excluidos. El Cliente es el único responsable de revisar la información que proporciona o a la que Dell Technologies Services accede para garantizar que no contenga Datos excluidos.

Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el Cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad jurídica que aparece identificada en su Formulario de pedido emitido por la contratación de este Servicio (la “Entidad jurídica de Dell”). 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, según la ubicación del Cliente, este Servicio se entrega 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.

| Ubicación del cliente | Términos y condiciones aplicables a la contratación de Servicios | |
|--------------------------------------|--|---|
| | Clientes que contratan los Servicios directamente | Clientes que contratan los 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 | Términos comerciales de venta en línea locales ubicados en el sitio web específico de cada país en Dell.com o en Dell.com/servicesdescriptions/global .* | Las Descripciones 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 esta Descripción 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 sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor. |
| Asia-Pacífico-Japón | Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions/global .* | Las Descripciones 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 esta Descripción 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 |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| | | <p>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 sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.</p> |
| <p>Asia-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>Las Descripciones 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 esta Descripción 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 sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.</p> |
| <p>Europa, Medio Oriente y África</p> | <p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL correspondiente a continuación:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p> | <p>Las Descripciones 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 esta Descripción 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 sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.</p> |

* Los clientes pueden acceder al sitio web local [Dell.com](https://www.dell.com) con solo ingresar a [Dell.com](https://www.dell.com) desde una computadora conectada a Internet en su localidad o mediante la elección de la opción que corresponda en la sección “Seleccione un país o una región” del sitio web de Dell disponible en [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).

Además, el Cliente acepta que, mediante la renovación, la modificación, la extensión o la continuación del uso del Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

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) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

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 "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparezca 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 Technologies, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados como referencia en el presente documento. Si participa en esta descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta descripción del servicio, en cuyo caso "usted" o "cliente" hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

Términos y condiciones adicionales

1. **Plazo del servicio.** Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de pedido y continúa durante el Plazo ("**Plazo**"), que también se indica en dicho Formulario. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales administrados o usuarios finales para los cuales el cliente ha comprado uno o más servicios, el importe o precio y el Plazo correspondiente para cada Servicio se indican en el Formulario de pedido del Cliente. A menos que el Cliente y Dell Technologies Services acuerden lo contrario por escrito, las contrataciones de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deben realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de distribución ni para ejecutarse como parte de un Servicio entregado por una compañía de servicios.

2. Información adicional importante

- A. **Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente reprograma este Servicio en un plazo igual o inferior a siete (7) días antes de la fecha programada, habrá un cargo de reprogramación que no superará el 25 % del precio del Servicio. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos 8 días antes del inicio de dicho Servicio.
- B. **Pago por el hardware adquirido con los Servicios.** A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la entrega o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.
- C. **Límites comercialmente razonables del alcance del servicio.** Dell Technologies Services puede rechazar la entrega del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal entrega genera un riesgo no razonable para Dell Technologies Services o para los proveedores del Servicio de Dell Technologies Services, o si algún Servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell Technologies Services no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del Servicio.
- D. **Servicios opcionales.** Dell Technologies Services puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios profesionales, de soporte o capacitación, instalación, consultoría y administración donde sea necesario), que variarán según la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell Technologies Services. Si no existe dicho contrato, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

E. Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones. Dell Technologies Services podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell Technologies Services.

F. Vencimiento del Servicio. Excepto en la medida en que la ley aplicable requiera lo contrario, el Cliente puede usar este Servicio durante el período de 12 meses a partir de la fecha de compra original (“fecha de vencimiento”). La fecha de compra original se define como la primera fecha entre la fecha de la factura del servicio y la fecha de confirmación del pedido de Dell EMC Services. La entrega del servicio por parte de Dell EMC Services se considerará cumplida después de la fecha de vencimiento, incluso si el cliente no usa el servicio, siempre que Dell EMC y el cliente cumplan con las leyes aplicables. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del Cliente que autoriza la compra de estos servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta descripción del servicio. Este Servicio tiene el propósito de ser utilizado en un contrato de servicio continuo. Las cantidades no utilizadas no tendrán derecho a crédito ni reembolso, ni a ser usadas para una contratación de servicio distinta más adelante, a menos que se acuerde lo contrario entre Dell EMC y el cliente, y siempre que estos cumplan con las leyes vigentes. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del cliente que autoriza la compra de estos servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta descripción del servicio. Dell EMC Services y el cliente considerarán que el servicio se realizó plenamente una vez que Dell EMC Services haya completado un contrato de servicio continuo.

G. Cancelación. Dell Technologies Services puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de los siguientes motivos:

- El Cliente no paga el precio total de este Servicio según los términos que figuran en la factura;
- El cliente adopta una actitud insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio; o
- El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.

Si Dell Technologies Services cancela este Servicio, le avisará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigor, que será en no menos de diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell Technologies Services envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell Technologies Services cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell Technologies Services.

H. Limitaciones geográficas y reubicación. Este Servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta en el sitio, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para la compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener información sobre estos detalles.

© 2023 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Las marcas registradas y nombres comerciales que puedan utilizarse en este documento se refieren a las empresas que figuran en las marcas y los nombres de sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.