



Descripción del servicio

Managed Detection and Response Pro

Introducción

Dell Technologies Services se complace en ofrecer Managed Detection and Response Pro Service (los "Servicios") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("Descripción del servicio"). El pedido, el formulario de pedido o cualquier otro formulario 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 Managed Detection and Response Pro. El Servicio se presta de manera remota. Los componentes clave del Servicio se detallan en la Tabla 1 a continuación:

Tabla: 1

| Servicios adquiridos | Componentes clave del Servicio |
|------------------------------------|---|
| Managed Detection and Response Pro | <ul style="list-style-type: none"> Inicio del servicio Managed Detection and Response Vulnerability Management |

En la tabla 2 a continuación se muestra cada uno de los elementos de los componentes clave del Servicio.

Tabla: 2

| Componente clave | Elementos |
|--------------------------------------|---|
| Managed Detection and Response (MDR) | <ul style="list-style-type: none"> Los detalles se describen en la Descripción del servicio "MDR"* |
| Vulnerability Management (VM) | <ul style="list-style-type: none"> Los detalles se describen en la Descripción del servicio "VM"* |

*Sitio global de la Descripción del servicio: <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>

Descripción detallada

Inicio del servicio:

Iniciación de Servicios

Un jefe de proyecto de Dell Technologies Services convocará una reunión para revisar las expectativas y los requisitos de Servicio con el Cliente a fin de planificar el Servicio. El objetivo de la Iniciación de Servicios es:

- Revisar y analizar las respuestas del perfil del Cliente para comprender el entorno de TI, los controles de seguridad y cualquier otro contexto pertinente del Cliente.
- Proporcionar orientación sobre los servicios adquiridos, como se describe en Componentes clave de la Tabla 2 anterior.

Si el Cliente tiene requisitos adicionales fuera del alcance de esta Descripción del servicio, se ofrecerá asistencia con estos requisitos como servicio adicional por un cargo extra.

Rescisión anticipada (solo para países de América Latina y el Caribe)

En las jurisdicciones donde la rescisión anticipada de los servicios por conveniencia esté permitida por la ley local, la rescisión anticipada del Servicio por parte del Cliente no le dará derecho a un reembolso por los montos ya pagados por el Servicio, ya sea que se hayan pagado en cuotas mensuales o en su totalidad en el momento de la compra. Además, el Cliente será responsable de todos los pagos mensuales restantes adeudados en virtud del Plazo del servicio acordado originalmente. Las obligaciones de pago del Cliente descritas en esta sección se tendrán en cuenta para las inversiones realizadas por Dell Technologies Services para prestar el Servicio.

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.
- El desarrollo de propiedad intelectual creada única 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 una oferta de Dell Technologies Services 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 de TI del Cliente, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- La responsabilidad de Dell Technologies Services (incluida la responsabilidad financiera) por cualquier personal, hardware, software, equipo u otros recursos del Cliente o de terceros que se utilicen actualmente 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.
- Migración de los datos del Cliente a una nueva ubicación de almacenamiento de datos.

Responsabilidades del Cliente específicas de la oferta

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

- cumplir con todas las responsabilidades del cliente específicas de la oferta para cada Componente clave del Servicio, como se describe en la Descripción del servicio del Componente clave

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder 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 en ellos almacenados y todos los componentes de software y hardware allí incluidos, a 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 Technologies Services la prestación 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 pedido, el Cliente no ofrecerá trabajo, de manera directa o indirecta, a ningún empleado de Dell Technologies Services a quien haya contactado en relación con la prestación 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, y 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 prestar el Servicio o, de hacerlo, el Servicio podría sufrir alteraciones o retrasos sustanciales. 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 prestación del Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. En caso de que los Servicios deban prestarse 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 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. 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:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL.
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.

- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, Y/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 requerir que Dell Technologies Services acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell Technologies Services. Es posible que se anule la garantía de algunos fabricantes 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 prestación de los Servicios por parte de Dell Technologies Services no afecte dichas garantías o, de hacerlo, el Cliente aceptará 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 ni 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.

Horario de servicio. De acuerdo con las leyes locales relacionadas con las horas de trabajo semanales, a menos que se indique lo contrario, este Servicio se prestará de lunes a viernes durante el horario comercial de Dell Technologies Services, que es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del Cliente:

| País | Horario comercial de Dell Technologies Services |
|--|---|
| San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes, resto de regiones del Caribe que hablan inglés | De lunes a viernes, de 7:00 h a 16:00 h |
| Barbados, Bahamas, Belice, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Gran Caimán, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana, Surinam, Suecia, Islas Turcas y Caicos | De lunes a viernes, de 8:00 h a 17:00 h |
| Australia, Bermudas, China, Haití, Japón, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia | De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:00 h |
| Argentina, Brasil, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malasia, México, Paraguay, Perú, Taiwán, Uruguay | De lunes a viernes, de 9:00 h a 18:00 h |
| Bolivia y Chile | De lunes a viernes, de 9:00 h a 19:00 h |
| Medio Oriente | De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h |
| Hong Kong | De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:30 h |

No se llevará a cabo ninguna actividad del Servicio fuera del horario comercial ni durante los días festivos locales, a menos que se hayan hecho previamente los arreglos correspondientes por escrito.

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 presta 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 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.

| Ubicación del Cliente | Términos y condiciones aplicables a la contratación de los 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 presta 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 cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, 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 presta 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 cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor. |
| Asia-Pacífico, Hong Kong | 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 | 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 presta 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 cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor. |
| Europa, Medio Oriente y África | <p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</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 presta 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 cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor. |

* 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/service-descriptions/global](https://www.dell.com/service-descriptions/global).

Privacidad: Dell Technologies Services tratará cualquier información personal recolectada en virtud de esta Descripción del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell Technologies 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.

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 prestación 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.

Recolección de datos y Aviso de uso

Este Aviso ("Aviso") explica la forma en que [Dell Technologies y su grupo de empresas](#), en nombre propio o de un tercero o de sus subsidiarias directas e indirectas ("Dell"), recolecta, utiliza y comparte sus datos cuando usted utiliza software de Dell. Recolectamos y usamos ciertos tipos de datos, que se describen a continuación, para personalizar su experiencia con los productos Dell, para mejorar nuestro soporte y nuestros productos, soluciones y servicios ("Soluciones de Dell").

Información que se guarda actualmente. Podemos recolectar automáticamente información de uso y comportamiento sobre cómo usa, accede o interactúa con las Soluciones de Dell. Es posible que esta información no revele necesariamente su identidad de forma directa, sino que puede incluir un identificador de identificación única y otra información sobre el dispositivo específico que se está utilizando, como la etiqueta de servicio, el modelo de hardware, la versión del sistema operativo, la configuración de hardware y los errores del sistema, las aplicaciones instaladas, la configuración y el uso, y la dirección (MAC), y otros datos que pueden identificar de forma única su dispositivo o sistema.

También es posible recolectar información sobre la manera en la que el sistema o el dispositivo han interactuado con las Soluciones de Dell, como la información estadística, los indicadores y el enrutamiento de la conexión de red, o en el caso de Dell Vulnerability Management Service, la información relacionada con los eventos de seguridad. En algunos casos, la información recolectada puede identificar directa o indirectamente a un usuario final y vincular a una persona con determinados comportamientos en línea en la medida necesaria para los propósitos que se proporcionan en este Aviso.

[El software de Dell puede consolidar toda o parte de la información mencionada en los registros de datos que se transmiten a Dell cuando se establece una conexión a Internet].

Los tipos de tecnología que utiliza Dell pueden cambiar con el tiempo a medida que evoluciona la tecnología. Para obtener más información sobre el uso de las cookies y otras tecnologías de rastreo similares, lea las [Cookies y tecnologías similares](#) en la [Declaración de privacidad](#) en línea de Dell.

Transferencias de datos. Los datos que se describen en este Aviso se pueden transferir fuera de su país a otras ubicaciones, por ejemplo, Estados Unidos, UE, Japón, incluidos los sitios de hosting de otros fabricantes. Tomaremos todas las medidas técnicas y organizativas correspondientes para proteger los datos que se transfieren.

Retención de los datos. Se conservarán los datos personales según sea necesario en relación con los propósitos descritos en este Aviso, y de acuerdo con las políticas de retención de Dell y las leyes aplicables. Los datos recolectados por Dell, como se describe en este Aviso, se conservarán según las políticas de retención del Dell y las leyes aplicables.

Información personal y privacidad. La recopilación, el uso y el procesamiento por parte de Dell de la información personal que proporciona se describe en la Declaración de privacidad de Dell. Si desea ponerse en contacto con nosotros por cualquier motivo con respecto a nuestras prácticas de privacidad, envíenos un correo electrónico a privacy@dell.com o consulte nuestra Declaración de privacidad completa en línea en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

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 prestado 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 naturales 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 prestación o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.

C. Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio. Dell Technologies Services puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación 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 prestación 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 acuerdo, 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. Cancelación. Dell Technologies Services puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de los siguientes motivos:

- El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de 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.

G. Limitaciones geográficas y reubicación. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de Servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico, las características y funcionalidades del Servicio 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 impresa de los términos y condiciones de venta de Dell con previa solicitud.