



Descripción del servicio

Servicio de diseño y configuración de software de seguridad (SSDC)

Introducción

Dell Technologies Services se complace en presentar este servicio de diseño y configuración de software de seguridad ("SSDC") (los "Servicios") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("Descripción del servicio"). La cotización, el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación del pedido establecido 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.

Descripción del servicio

Este Servicio proporciona a un ingeniero para ayudar al Cliente con el diseño, la implementación, la configuración o la optimización de las aplicaciones de software como servicio que se enumeran en la Tabla 1, la cual se presenta a continuación. El ingeniero mejorará el conocimiento del Cliente y ayudará a aprovechar todo el potencial de las soluciones de usuario final.

El Servicio se adquiere por un mínimo de 40 horas, con horas adicionales opcionales disponibles en incrementos de 8 y 40 horas. El Servicio tendrá las siguientes características clave:

- Proporciona un bloque fijo de horas de ingeniería calificadas a un costo fijo sin entregables basados en resultados. Los ingenieros trabajan bajo la dirección de los contactos autorizados del Cliente.
- Cada bloque se aplica solo a la tecnología de un solo proveedor.
- Cada bloque de horas comprado se entregará de manera contigua.
- Las horas serán impartidas por el arquitecto de soluciones de seguridad de Dell Technologies Services con las habilidades que se adecuen a los requisitos del software y la asistencia para el proyecto cubiertos.
- Las asignaciones de ingeniería están sujetas a la disponibilidad de recursos con los conjuntos de habilidades especificados por las aplicaciones que se administrarán, las cuales figuran en la Tabla 1.
- La asignación de ingenieros se realiza a discreción exclusiva de Dell Technologies Services.
- Todo el trabajo se realizará de forma remota bajo la dirección de los contactos autorizados del Cliente.
 - Las consultas con los Clientes se realizarán a través de servicios de videoconferencia y teléfono.
 - Cualquier configuración de herramienta necesaria se proporcionará a través de la conexión a la interfaz web del proveedor de software.

- Cualquier acceso requerido a la red del Cliente se realizará a través de una herramienta de acceso remoto proporcionada por Dell Technologies Services supervisada por el Cliente o de otra manera según lo acordado con el Cliente.
- Los incrementos de horas comprados de forma simultánea se consideran “apilados” y se combinan para fines de entrega del proyecto.
- Las compras que asciendan a 120 horas o menos, deben consumirse dentro de los 3 meses posteriores a la fecha de compra.
Las compras que asciendan a más de 120 horas deben consumirse dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de compra.
 - Las horas no utilizadas que no se consumen dentro de los períodos de tiempo asignados mencionados anteriormente se cancelarán según los “Términos y condiciones adicionales, sección 2.F: Cancelación del servicio”, que se detalla a continuación.

Aplicaciones dentro del alcance

El Servicio se aplica a los siguientes productos de software como servicio:

Los servicios relacionados con Zscaler y Okta solo están disponibles en la región de América del Norte

S N.º	OEM	Productos dentro del alcance para SSDC
1	Zscaler*	Acceso a Internet (ZIA)
2	Zscaler*	Acceso privado (ZPA)
3	Zscaler*	Experiencia digital (ZDX)
4	Okta*	Workforce Identity Cloud: Single Sign On
5	Okta*	Workforce Identity Cloud: autenticación de múltiples factores (MFA) o MFA adaptable
6	Okta*	Workforce Identity Cloud: administración del ciclo de vida
7	Okta*	Workforce Identity Cloud: flujos de trabajo
8	CrowdStrike	Falcon Insight XDR/NG-SIEM
9	CrowdStrike	Falcon Prevent: NGAV
10	CrowdStrike	Falcon Device Control
11	CrowdStrike	Falcon Firewall Management
12	CrowdStrike	Falcon Discover
13	CrowdStrike	Seguridad de Falcon Cloud
14	CrowdStrike	Fusion: SOAR
15	CrowdStrike	Identidad
16	Microsoft	Defender for Endpoint
17	Microsoft	Defender for Cloud Apps
18	Microsoft	Defender for Cloud
19	Microsoft	Defender for Office
20	Microsoft	Microsoft Sentinel
21	Microsoft	Purview
22	Microsoft	Defender for Identity
23	SecureWorks	NDR
24	SecureWorks	Taegis
25	Cymulate	Simulación de ataques y vulneraciones

* Oferta estándar solo disponible en Estados Unidos y Canadá

Tabla 1: Aplicaciones dentro del alcance

Actividad del servicio

Un ingeniero asignado realizará cualquiera de las siguientes tareas relacionadas con la instancia del Cliente de Aplicaciones dentro del alcance durante la contratación:

- **Diseño:** desarrollar una especificación para la implementación o actualización de una Aplicación dentro del alcance que se encuentre dentro del entorno del Cliente basada en las metas empresariales, los objetivos y las necesidades del Cliente, que pueden incluir:
 - Trabajar con el Cliente en el proceso de diseño estratégico, a fin de traducir las necesidades del negocio en soluciones de sistemas técnicos
 - Seguir las prácticas recomendadas del proveedor y de la industria para adaptar la solución al entorno del Cliente
 - Especificación de diseños para la solución, incluidos los componentes, la configuración y las integraciones necesarias

- **Implementación y configuración:** cuando se proporciona acceso a la consola y a la cuenta con los permisos adecuados, instalar o configurar una Aplicación dentro del alcance en el entorno del Cliente, lo que puede incluir:
 - Coordinación con el proveedor y el cliente sobre la instanciación de la instancia de software como servicio y la aplicación de la configuración inicial
 - Aplicación de configuraciones a través de la consola de software como servicio
 - Desarrollo y aplicación de políticas de seguridad
 - Trabajar con el Cliente para integrar componentes de la solución en el sitio, incluidos, entre otros, gateways o agentes de terminales necesarios para proporcionar una funcionalidad completa
 - Implementación de integraciones entre las aplicaciones dentro del alcance y las plataformas Managed Detection and Response de Dell Technologies Services, o entre otras aplicaciones dentro del alcance

- **Asistencia de integración:** trabajar con el cliente para proporcionar asistencia en la integración de las Aplicaciones dentro del alcance con productos de terceros, lo cual puede incluir:
 - Activación o configuración de integraciones de API
 - Configuración del software de terceros compatible para permitir conexiones con aplicaciones dentro del alcance
 - Asesoramiento de arquitectura
 - Configuración de políticas de seguridad de herramientas dentro del alcance

- **Optimización de aplicaciones dentro del alcance:** usar la telemetría disponible, así como registros e informes de soluciones, para identificar ineficiencias o posibles mejoras en la política de seguridad en la implementación de una aplicación dentro del alcance por parte del Cliente, que pueden incluir lo siguiente:
 - Análisis de telemetría y registros para identificar errores e ineficiencias en el funcionamiento de aplicaciones dentro del alcance
 - Análisis de la arquitectura, el diseño, la configuración o la política de aplicaciones dentro del alcance para optimizar los requisitos del cliente
 - Recomendar modificaciones en los productos o procedimientos a fin de optimizar las operaciones del entorno del cliente
 - Actualizaciones de la configuración o de la política de seguridad según las recomendaciones de acuerdo con las políticas de administración de cambios de Dell Technologies Services y del Cliente

- **Transferencia de conocimientos y asistencia operativa:** trabajar con administradores del Cliente en las Aplicaciones dentro del alcance para proporcionarles la transferencia de conocimientos o la asistencia operativa, lo cual puede incluir:

- Proporcionar transferencia de conocimientos sobre las características tecnológicas y la gestión de la solución de la aplicación dentro del alcance
- Mentoría personalizada sobre la configuración u operación de las Aplicaciones dentro del alcance
- Asistencia de documentación para la solución del Cliente
- **Revisión de políticas o procesos:** revisar los procesos y las políticas de TI como parte de una nueva solución o mejora continua, que puede incluir:
 - Asistencia con la documentación de soluciones en cuanto a políticas y procedimientos en conjunto con los gerentes de cumplimiento y otros agentes clave del Cliente
 - Llevar a cabo actividades de administrador de transferencia de conocimientos y procedimientos operativos estándar
 - Proporcionar al Cliente la documentación correspondiente

Participación en el servicio

La contratación del Servicio reflejará las preferencias del Cliente cuando corresponda. Dell Technologies Services le proporcionará al Cliente, en relación con los Servicios, lo siguiente:

- Reunión inicial
 - Un gerente de proyectos de Dell Technologies Services iniciará una conversación con el Cliente o el partner de canal, cuando sea necesario, para iniciar el Servicio
 - Plazos para encontrar e incorporar recursos, las preferencias de contacto del Cliente durante la duración del Servicio y otros detalles específicos del proyecto
 - Dell Technologies Services, a su entera discreción, determinará a los ingenieros adecuados necesarios para completar el Servicio
- Entrega del Servicio
 - El gerente de proyectos de Dell Technologies Services actuará como el punto de contacto principal para las escalaciones relacionadas con la contratación del servicio
 - En caso de que un recurso asignado no esté disponible debido a una enfermedad, deberes cívicos, servicio militar, capacitación o tiempo libre personal imprevisto, Dell Technologies Services hará lo siguiente:
 - Identificar a otro ingeniero con la experiencia adecuada o conjuntos de habilidades
 - Notificar al Cliente sobre el cambio con un período para comentarios
 - Asignar al ingeniero identificado para continuar con el trabajo
- Cierre del servicio
 - Al finalizar el trabajo asignado o agotar las horas de servicio adquiridas, el gerente de proyectos de Dell Technologies Services notificará al Cliente la finalización de las horas adquiridas y cerrará el proyecto

Servicios fuera del alcance

Las partes reconocen que las actividades que se detallan a continuación no están incluidas en el alcance de este Servicio.

1. Los servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.

2. El desarrollo de cualquier propiedad intelectual creada de forma exclusiva y específicamente para el Cliente en virtud de esta Descripción del servicio.
3. El desarrollo de entregables o materiales.

Suposiciones

Esta Descripción del servicio se basa en las siguientes suposiciones:

- Este Servicio ofrece incrementos de horas de ingeniería y NO está diseñado para ofrecer un resultado específico.
- Los ingenieros asignados realizarán las tareas especificadas por un contacto autorizado del Cliente, hasta cubrir el total de horas adquiridas.
- Toda la información proporcionada por el Cliente es materialmente correcta.
- Dell Technologies Services no es responsable de los defectos de software o las incompatibilidades que no puedan ser resueltas por el fabricante de las aplicaciones dentro del alcance o de terceros.
- El Cliente proporciona la aceptación y el acuerdo oportunos con los detalles descritos en los documentos proporcionados por Dell Technologies Services como parte de la contratación.
- No se definen ni aplican acuerdos de nivel de servicio ("SLA").

Responsabilidades del Cliente específicas de la oferta

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

- Asignación de uno o más contactos autorizados del Cliente. Estos contactos dirigirán todas las tareas. En caso de que se reciban solicitudes de tareas de contactos no autorizados, se requerirá un contacto autorizado para confirmar la solicitud antes de que se realice el trabajo.
- Estar presente o enviar un representante designado por el Cliente que estará presente y disponible para todas las reuniones de planificación y revisión.
- Participar según corresponda para los Servicios. El Cliente es consciente de que, sin la participación adecuada, incluido el establecimiento de objetivos, el ingeniero no puede trabajar para satisfacer las necesidades del Cliente ni prestar el Servicio.
- Provisión de lo siguiente:
 - Toda la información técnica o del Cliente necesaria para completar las tareas asignadas
 - Acceso suficiente a aplicaciones dentro del alcance, infraestructura relevante o aplicaciones de terceros para permitir la finalización de las tareas asignadas
 - Cualquier consentimiento necesario para prestar el Servicio
 - Acceso remoto a todos los entornos del Cliente necesarios para completar las tareas asignadas
 - Si se utiliza una herramienta de acceso remoto proporcionada por Dell Technologies Services, el contacto del Cliente iniciará la conexión remota
 - Notificaciones solicitadas a Dell Technologies Services por escrito en virtud de lo siguiente:
 - Cualquier cambio que el Cliente realice en su entorno de tecnología de la información que pueda afectar la prestación del Servicio por parte de Dell Technologies Services
 - Problemas del negocio, de la organización y técnicos que puedan afectar el desempeño y la prestación del Servicio por parte de Dell Technologies Services

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 allí 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 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 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, 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 verse materialmente alterado o aplazado. La cooperación con el Cliente incluye, entre otras, las aprobaciones de administración de cambios cuando sea necesario. 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 respaldos periódicos 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 aplicables exijan lo contrario, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:

- CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- LA PÉRDIDA DEL USO DE UN SISTEMA O UNA RED;
- ACTOS U OMISIONES, INCLUIDA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL TECHNOLOGIES SERVICES O UN PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.

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 prestación 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.

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 habitual de Dell Technologies Services, que es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del cliente:

País	Horario comercial habitual de Dell Technologies Services
Estados Unidos y Canadá	De lunes a viernes, de 7:00 h a 16:00 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 presta 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)

* 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).

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 de sí mismo o para un tercero o para sus filiales 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 ya se recolecta. 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 directamente, 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 podemos recopilar información sobre cómo su sistema o dispositivo ha interactuado con las soluciones de Dell, como información estadística, indicadores de conexión de red y enrutamiento. En algunos casos, la información recolectada puede identificar directa o indirectamente a un usuario final y enlazar 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.

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 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 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 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. **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 términos de la factura.
 - El Cliente adopta una actitud insultante o amenazadora, o bien se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico remoto; 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 se encuentra 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 en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.