



Descripción del servicio

Suscripciones a Dell AIOps Incident Management Support Services

Introducción

Dell Technologies Services se complace en proporcionar soporte de Dell AIOps Incident Management (“Incident Management”) según esta descripción del servicio (“Descripción del servicio”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación de pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirá 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 alcance de esta Descripción del servicio establece los servicios de mantenimiento y soporte (“servicios de soporte”) y los objetivos de nivel de servicio (“niveles de servicio” o “SLO”) para Incident Management Enterprise, software en las instalaciones (incluidas las instancias de Incident Management Enterprise y software en las instalaciones alojado por Dell en nombre del cliente de conformidad con un pedido del cliente de servicios de host de Incident Management) y el servicio de nube de Incident Management (en conjunto, las “ofertas de Incident Management”). El soporte de Incident Management se proporciona cuando se adquiere con las ofertas de Incident Management.

Las características de este Servicio incluyen:

- Solución de problemas, identificación de problemas, aislamiento y corrección.

Entregables

El servicio de soporte estándar es el nivel de suscripción base asociado con las ofertas de Incident Management en el momento de la compra. Sin embargo, hay opciones para actualizar a un SLO mejorado con suscripciones a servicios de soporte mejorado o Premium. Las suscripciones al servicio de soporte se compran en el punto de venta.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Función del programa	Estándar	Mejorado	Premium
Portal de soporte	✓	✓	✓
Crear y rastrear accidentes	✓	✓	✓

Rastrear el estado de los errores informados y las solicitudes de mejora	✓	✓	✓
SLO de soporte mejorado de Follow-the-Sun (para ver los objetivos de nivel de servicio consulte la siguiente tabla)	X Los problemas de nivel de gravedad 1, las 24 horas del día, los 7 días de la semana Cualquier otro problema, horario comercial	✓ Todos los problemas de nivel de gravedad, las 24 horas del día, los 7 días de la semana	✓ Todos los problemas de nivel de gravedad, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Soporte para entornos que no son de producción	X Los problemas de nivel de gravedad 1 solo se permiten para la producción	X Los problemas de nivel de gravedad 1 solo se permiten para la producción	✓ Los problemas de nivel de gravedad 1 y nivel de gravedad 2 se permiten para producción y UAT

Niveles de servicio

Dell Technologies realiza esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los siguientes objetivos de nivel de servicio:

Tiempos de reconocimiento y respuesta inicial	Estándar	Mejorado	Premium
Gravedad 1 (SEV 1)	La instancia está inactiva o no está disponible para todos los usuarios <ul style="list-style-type: none"> • No se puede acceder ni iniciar sesión. • Se bloquea cuando se reinicia. • No está procesando alertas o datos de situaciones o los datos entrantes están dañados o perdidos. 		
Reconocimiento y tiempo de respuesta inicial	30 minutos (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	15 minutos (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	15 minutos (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)
Solución	4 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	4 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	4 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)
Gravedad 2 (SEV 2)	Funcionalidad importante afectada; rendimiento degradado significativamente <ul style="list-style-type: none"> • La oferta de Incident Management está operativa, pero el rendimiento está muy degradado, lo que causa un gran impacto en su uso. 		
Reconocimiento y tiempo de respuesta inicial	4 horas (horario comercial)	2 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	1 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)
Solución	24 horas (horario comercial)	18 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	16 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)

Gravedad 3 (SEV 3)	<p>La oferta de Incident Management está operativa con un impacto moderado en el uso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una falla de funcionalidad no crítica, descripta como intermitente o que no se puede reproducir de manera coherente, lo que causa un impacto medio a bajo en el uso de la oferta de Incident Management. • La oferta de Incident Management está operativa, pero ciertas características o funciones están defectuosas, lo que causa un impacto adverso moderado a nominal en el uso. 		
Reconocimiento y tiempo de respuesta inicial	24 horas (horario comercial)	18 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	12 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)
Solución	Trabajo hasta la finalización	Trabajo hasta la finalización	Trabajo hasta la finalización
Gravedad 4 (SEV 4)	<p>Solicitud o pregunta sin impacto en el sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una solicitud o pregunta de mejora • Sin impacto directo en el sistema de uso del producto o servicio alojado 		
Reconocimiento y tiempo de respuesta inicial	48 horas (horario comercial)	36 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	24 horas (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)
Solución	Trabajo hasta la finalización	Trabajo hasta la finalización	Trabajo hasta la finalización

* Una solución puede consistir en una solución de reparación, solución alternativa u otra solución que Dell Technologies considere razonable según lo establecido en la sección "Resolución y cierre de problemas" que figura a continuación.

* Ofertas de Incident Management, aparte de la nube de Incident Management (es decir, implementaciones de Enterprise en las instalaciones y host), el Cliente es responsable de la implementación de cualquier actualización (incluidas las actualizaciones de seguridad) y de realizar cambios en su entorno técnico según sea necesario para utilizar la actualización.

* Los objetivos de nivel de servicio están supeditados a que el Cliente proporcione acceso directo al entorno y a los sistemas bajo investigación.

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo maestro de servicios o el Acuerdo, definidos a continuación, según corresponda.

Exclusiones

Exclusiones de soporte estándar. Los Servicios de soporte se proporcionan para las ofertas de Incident Management que se ejecutan sin alteraciones, configuradas de acuerdo con el hardware, el software, la base de datos y los sistemas operativos que se establecen en la documentación de Incident Management que se proporciona con la compra de la oferta de Incident Management y con un esquema de base de datos no modificado.

Los servicios de soporte no se proporcionan para:

- modificaciones o configuración no autorizada de la oferta de Incident Management;
- administración y soporte de la plataforma operativa, como la instalación o los diagnósticos de hardware o el software operativo para dispositivos como computadoras personales, computadoras de base de datos, etc., que funcionen en conjunto con la oferta de Incident Management;
- problemas debidos a hardware, software y sistemas operativos no proporcionados por Dell Technologies;
- software de terceros y cualquier software personalizado desarrollado por el cliente o un tercero (lo que incluye cualquier software desarrollado basándose en software de muestra del cliente desarrollado por Dell Technologies o utilizando o haciendo referencia a los kits de herramientas y API de Dell Technologies);

- redes de área local y de área amplia, lo que incluye enlaces de enrutador y acceso remoto y otros enlaces de conectividad de red, sistemas de gestión de elementos de red y firmware asociado; o
- administración y soporte de bases de datos, relacionados con instalaciones de bases de datos, actualizaciones y respaldos/restauraciones de datos (para la oferta de Incident Management implementada en las instalaciones del Cliente).

Definiciones

“Corrección” significa una modificación de la funcionalidad existente de la oferta de Incident Management para corregir un problema conocido o resolver problemas.

“Problema” significa un error, pregunta o incidente que afecta la usabilidad principal o la funcionalidad material de la oferta de Incident Management.

“Actualización” significa una versión posterior de la oferta de Incident Management que Dell Technologies generalmente pone a disposición de sus clientes cubiertos sin cargo adicional de licencia o suscripción.

“Solución alternativa” significa un cambio en los procedimientos seguidos para evitar un error reproducible u otro problema sin afectar sustancialmente el uso por parte del Cliente de la oferta de Incident Management.

Cambios en el soporte

Sujeto a los Términos y condiciones de los servicios aplicables, el Cliente reconoce y acepta que Dell Technologies se reserva el derecho de modificar el Soporte y los Servicios en cualquier momento con un aviso de treinta (30) días al Cliente, siempre que Dell Technologies no reduzca materialmente los niveles de Servicio establecidos en esta Descripción del servicio. Dicho aviso se puede proporcionar por correo electrónico o mediante la publicación de los términos revisados en el sitio web de Dell Technologies.

Responsabilidades específicas del cliente en relación con la oferta

Responsabilidades del Cliente. El Cliente acepta cooperar con Dell Technologies, incluida la implementación de actualizaciones y el suministro de acceso oportuno a los sistemas, los datos, la información y el personal de Dell Technologies. El Cliente comprende y acepta que el desempeño de Dell Technologies depende del cumplimiento oportuno y efectivo de las responsabilidades del Cliente y de las decisiones y aprobaciones oportunas en relación con los servicios de soporte.

Contacto designado. El Cliente debe designar un contacto primario y al menos un respaldo en ausencia del primero para que actúe como enlace primario entre el Cliente y el equipo de soporte de Dell Technologies (el “contacto designado”). El contacto designado debe estar informado sobre la oferta de Incident Management (incluida la capacitación básica sobre los productos) y el entorno del Cliente para ayudar a solucionar y resolver problemas, y tener una comprensión básica de cada problema para ayudar a Dell Technologies a diagnosticarlo, evaluarlo y resolverlo. Las comunicaciones entre Dell Technologies y el Cliente pueden realizarse por correo electrónico, el portal de soporte de Dell Technologies, por teléfono, audio, video o grabaciones de pantalla compartida, y se capturan y rastrean a través de un ticket de soporte para el problema.

Solicitudes de soporte y problemas de generación de informes. El Cliente deberá registrar las solicitudes de soporte e informar los problemas a Dell Technologies.

Al informar un problema, el Cliente deberá describir el error o incidente, identificar el nivel de gravedad en función de la evaluación inicial del Cliente y proporcionar lo siguiente:

- información sobre los síntomas del problema;
- pasos para volver a crear el problema;
- registros o diagnósticos aplicables; y
- divulgar cualquier cambio reciente en las configuraciones, el uso, la plataforma operativa subyacente, el entorno o los datos relevantes para la oferta de Incident Management que pueda haber causado o contribuido al problema.

Tras el informe de un problema, Dell Technologies comenzará y buscará diligentemente la resolución del problema, lo que incluye: (i) un ticket de respuesta inicial al Cliente que identifique el nivel de gravedad basado en la evaluación inicial de Dell Technologies; (ii) actualizaciones razonables en cuanto al estado y el tiempo de resolución estimado; y (iii) una resolución final del problema dentro de los plazos establecidos en el gráfico anterior, medida desde el momento en que se crea un ticket en el portal de soporte que documenta el problema. El nivel de gravedad es el evaluado y determinado en función del posible riesgo o efecto de un problema en las operaciones comerciales del Cliente. Todas las notificaciones, escalaciones y estándares para responder a los problemas se establecen por nivel de gravedad. Solo se puede informar un problema por ticket y, en caso de que se detecte un problema adicional durante la intervención y el diagnóstico, el Cliente abrirá un nuevo ticket para el problema adicional.

Acceso. En las instalaciones: servicios de soporte para la oferta de Incident Management implementada en las instalaciones del Cliente se proporciona de manera remota al Contacto designado, que es responsable de todas las operaciones en los sistemas del Cliente. Servicios alojados: Dell Technologies accederá directamente a los Servicios alojados y a los sistemas, incluido el inicio de sesión a través de la interfaz de usuario.

Diagnóstico y respuesta de problemas. Dell Technologies trabajará con los contactos designados para analizar, diagnosticar y documentar un problema y reproducirlo cuando corresponda.

El contacto designado del Cliente deberá:

- proporcionar todos los registros, diagnósticos, configuración y archivos y ajustes relacionados necesarios para el análisis;
- permitir que Dell Technologies vea y registre el funcionamiento de la oferta de Incident Management si es necesario para comprender o comunicar la naturaleza del problema y los pasos para diagnosticarlo o corregirlo;
- realizar pruebas solicitadas por Dell Technologies;
- continuar comunicándose y cooperando con Dell Technologies en la recopilación, investigación y análisis continuos de la información sobre el problema;
- en caso de que sea necesario esperar a que vuelvan a producirse problemas intermitentes no reproducibles con el registro adicional habilitado, monitorear la oferta de Incident Management e informar a Dell Technologies cuando el problema se haya vuelto a producir y proporcionar resultados;
- proporcionar acceso rápido a los recursos y el entorno del Cliente no limitado a: administradores de bases de datos, redes, seguridad y sistemas operativos responsables de los sistemas que ejecutan una oferta de Incident Management, entre otros;
- para problemas de gravedad 1, proporcionar o designar personal experto que esté disponible continuamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para trabajar con el soporte de Dell Technologies;
- probar y validar correcciones en UAT antes de instalarlas en el entorno de producción del Cliente; y
- validar la corrección en producción tan pronto como sea posible después de la instalación de la corrección y notificar a Dell Technologies.

Resolución y cierre de problemas. Se resolverá un problema y el equipo de soporte puede cerrar los tickets en función, entre otros, de lo siguiente:

- Se pone a disposición del Cliente una corrección o solución alternativa.
- Una corrección acordada estará disponible en una actualización futura.
- Los servicios de soporte no son posibles debido a la falta de información de diagnóstico adecuada, por ejemplo, el problema no se puede reproducir a voluntad.
- El equipo de soporte registra una solicitud de mejora con la administración de productos de Incident Management.
- Se han respondido todas las preguntas sobre un problema.
- Falta de respuestas del Cliente.
- O, en caso de que no sea posible realizar una solución alternativa o una corrección cuando no se pueda determinar la causa raíz, Dell Technologies hará esfuerzos comercialmente razonables para continuar monitoreando y resolviendo el problema.

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

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	Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicedescriptions .*	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, sino que 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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicedescriptions .*	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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

Europa, Medio Oriente y África	<p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicedescriptions.*</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>	<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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.</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/servicedescriptions](https://www.dell.com/servicedescriptions).

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.

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. **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.
- B. **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 el rendimiento por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción de servicio.
- C. **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.
- D. **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.
- E. **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.

- F. **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.

© 2025 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que en este documento se utilicen nombres y marcas comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos.