



Descripción del servicio

Dell Optimize

Introducción

Dell EMC Services se complace en proporcionar Optimize para sistemas de almacenamiento (el/los “Servicio/s”) según esta descripción del servicio (“Descripción del servicio”). Su presupuesto, formulario de pedido u otro tipo de factura o acuse de recibo acordado mutuamente (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que ha adquirido. Para obtener asistencia adicional o para solicitar una copia de su contrato de servicios, póngase en contacto con soporte técnico o su representante de ventas.

El servicio de Optimize es un servicio contratado renovable que brinda a los clientes acceso a la experiencia técnica del/de los producto/s de almacenamiento de Dell EMC mediante un Analista de sistemas empresariales (ESA). Con Optimize, los clientes recibirán asesoría, apoyo proactivo, revisiones del sistema programadas con regularidad para maximizar el rendimiento y la optimización de los sistemas de almacenamiento y para alinear las iniciativas de almacenamiento con los requisitos de negocios. El cliente obtendrá los beneficios de Optimize principalmente a través de la reducción de los costos en tres categorías diferentes.

- Gastos de funcionamiento
- Gastos de capital
- Tiempos de inactividad no planificados

El servicio de Optimize complementa a los servicios de resolución de fallas de soporte, como ProSupport o ProSupport Plus, al dedicar un ESA con conocimientos internos del entorno de almacenamiento del cliente y, por lo tanto, brindará soporte proactivo y asistencia en las operaciones diarias y en la administración del sistema de almacenamiento autorizado. Además, el ESA ayudará con la planificación estratégica a largo plazo y la optimización del sistema de almacenamiento al proporcionar amplios servicios de asesoría.

Características de Optimize

El ESA proporcionará servicios de asesoría continuos y con regularidad sobre las prácticas óptimas, el soporte proactivo y las revisiones programadas con regularidad de sus sistemas de almacenamiento autorizados. (Los roles y las responsabilidades específicos del ESA figuran en la Tabla 1).

Los acuerdos de Optimize pueden ser colindantes a los acuerdos de los servicios de resolución de fallas de soporte existentes, y pueden adquirirse progresivamente en varios años.

Con Optimize, los clientes se asociaron con un ESA que desarrollará una comprensión profunda de su entorno de almacenamiento. Mediante la supervisión y la comunicación con los clientes, los ESA pueden ofrecer informes periódicos, evaluaciones y asesoramiento que ayudarán a reducir el tiempo de administración y ayudarán a asegurar una alta disponibilidad de la SAN. El ESA también ofrece un punto

común de contacto para las preguntas técnicas relacionadas con los sistemas de almacenamiento autorizados del cliente.

Tabla 1: Características del servicio de Optimize

Servicios de consultoría	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar asesoramiento sobre el funcionamiento y el mantenimiento de los sistemas de almacenamiento para ayudar a diseñar e implementar un entorno SAN optimizado. • Ayudar con la planificación y la preparación de las actualizaciones del hardware y del software para ayudar a garantizar que las tareas de mantenimiento se realicen sin inconvenientes. • Brindar asesoramiento sobre las eficacias operativas para maximizar el ROI.
Servicios de soporte reactivo*	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de solicitud de servicio en el punto de descubrimiento (servicio mensual y trimestral). • Coordinar con el equipo de soporte de Dell para ayudar a que los casos se resuelvan de manera oportuna*. • Trabajar como defensor del cliente en relación con los problemas de soporte de Gravedad 1 y Gravedad 2 para contribuir a resolverlos de manera oportuna y para ayudar con la coordinación de los recursos necesarios*.
Visita anual en el lugar*	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas personales para garantizar que el ESA cumpla con los requisitos de almacenamiento actuales y futuros del cliente a fin de respaldar sus objetivos operativos. • Diagramación y evaluación de la arquitectura del sistema para optimizar su diseño y configuración. • Realización de reuniones de valoración para alinear el entorno de almacenamiento con los requisitos del cliente y las iniciativas de la empresa. • Asesoramiento sobre el estado y soluciones recomendadas en relación con la solución SAN completa, lo que incluye la seguridad, la configuración de fábrica, conjuntos de características y procesos SAN.
Revisiones de capacidad y rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las métricas de capacidad y rendimiento para asegurar el rendimiento alto continuo y la eficacia operativa del entorno de almacenamiento. • Proponer soluciones y mejores prácticas para cumplir con los requisitos de capacidad y rendimiento. • Reunirse con el cliente para comunicarle los hallazgos resultantes de la revisión de capacidad y rendimiento y brindar un análisis de estos. • Supervisar proactivamente las métricas de capacidad y rendimiento para ayudar a asegurar el funcionamiento eficaz del entorno de almacenamiento y comunicar los problemas graves, como los impedimentos para lograr el rendimiento y las limitaciones en cuanto a la capacidad.
Revisiones del caso	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar activamente los casos de soporte para identificar los posibles problemas y las • Proporcionar asistencia personalizada con el objetivo de minimizar la resolución de problemas de diagnóstico en las llamadas de soporte. • Reunirse con el cliente para comunicarle los hallazgos de la revisión del caso y resolver las posibles inquietudes. • Presentar un historial de casos mediante el que se resuman los casos, las tendencias, las áreas de mejora y los posibles riesgos o problemas.

Revisiones del registro del sistema	<ul style="list-style-type: none"> Revisar regularmente los detalles del registro del sistema para ayudar a garantizar el funcionamiento eficaz del sistema de almacenamiento e identificar actividades y tendencias inusuales. Revisar las entradas de los registros con el cliente y comunicarle los hallazgos para abordar posibles problemas.
Evaluaciones de redundancia	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la solución de SAN para garantizar que las recomendaciones sobre redundancia y conmutación por error permanezcan intactas. Brindar asesoramiento sobre las prácticas óptimas para mantener una solución SAN completamente redundante. Contribuir a desarrollar planes para crear soluciones SAN redundantes.
Servicios de eficiencia operativa	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el entorno y las necesidades del cliente para brindar recomendaciones sobre prácticas óptimas para la configuración y la optimización del sistema. Llevar a cabo revisiones del sistema de almacenamiento para brindar asesoría sobre las mejores prácticas y la administración del sistema.

* No se aplica para los servicios trimestrales de Optimize.

Resultados de Optimize

Con el servicio Optimize, el cliente recibirá documentación de manera regular en la que se detalle la arquitectura del sistema, se evalúe la repercusión de las alertas y los registros del sistema, se brinde análisis de las métricas de capacidad y rendimiento, y se ofrezcan prácticas óptimas basadas en requisitos de negocios específicos. La lista siguiente contiene todos los resultados específicos que el cliente puede esperar recibir.

Tabla 2: Resultados de Optimize

Prestaciones	Descripción	Oferta del servicio	
		Servicio trimestral de Optimize	Optimize
Diagrama de la arquitectura de la solución	Diagrama del sistema de almacenamiento y del hardware existente.	Según sea necesario	Según sea necesario
Servicios de soporte reactivo	Como se describe en la Tabla 1	N/D	Según sea necesario
Visita anual en el lugar	Como se describe en la Tabla 1	N/D	Anual
Inventario de soluciones	Inventario detallado del hardware completo del sistema de almacenamiento.	Trimestral	Mensual
Informe de capacidad	Análisis de la información de almacenamiento y rendimiento. Destaca cómo se utiliza el almacenamiento, las relaciones de utilización y dónde se asigna el almacenamiento.	Trimestral	Mensual
Informe de revisión del caso	Resume todos los casos de soporte de los clientes e identifica las tendencias y las posibles inquietudes que deben abordarse.	Trimestral (últimas cuatro semanas)	Mensual

Revisión del registro del sistema	Resumen de registros del sistema y análisis del impacto en las operaciones.	Trimestral (últimas cuatro semanas)	Mensual
Plan de prueba de conmutación por error y recomendaciones y revisión de resultados.	Recomendaciones sobre las prácticas óptimas para realizar pruebas de conmutación por error de manera satisfactoria con análisis y revisiones completos. Procedimientos personalizados paso por paso para realizar una prueba de conmutación por error. Si esto es posible, también se incluirán los resultados y la confirmación de la prueba de conmutación por error.	Trimestral	Mensual
Documento de recomendaciones y prácticas óptimas	Guía personalizada para presentar y analizar las prácticas óptimas y la configuración del hardware y el software sobre la base del entorno del cliente.	Trimestral	Mensual

Hitos y programación de Optimize

Tabla 3: Hitos de Optimize

Hito	Descripción	Oferta de servicio	
		Servicio trimestral de Optimize	Optimize
Evaluación inicial	<p>Realizar la evaluación inicial de Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer estándares y requisitos de capacidad y rendimiento. • Realizar revisiones del estado del sistema de referencia. • Diagrama y arquitectura del sistema del inventario. • Analizar los requisitos de negocios y las iniciativas del cliente. • Comunicar el marco del servicio de Optimize y alinear los servicios de Optimize con los requisitos del cliente. 	Una vez	Una vez
Prestaciones	<p>Brindar un análisis del sistema de Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumen y descripción general ejecutivos. • Revisar la capacidad y el rendimiento. • Revisar el estado del sistema. • Revisar el historial del caso mensualmente. • Revisar los registros del sistema. • Analizar las actualizaciones de la documentación. • Recomendaciones generales según los objetivos operativos. • Ayudar con la evaluación de redundancia. • Entregar actualizaciones de mejores prácticas. 	Trimestral	Mensual

Constantes	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizaciones de las prácticas óptimas. • Supervisión del rendimiento y la capacidad del sistema. • Asistencia con la planificación requerida. Asistencia con la gestión de cambios. Asesoramiento proactivo sobre el producto. 	Sí	Sí
------------	---	----	----

Exclusiones

Para evitar dudas, no se incluyen las siguientes actividades dentro del alcance de esta Descripción del servicio:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio.
- Optimize no reemplaza la necesidad de servicios de resolución de fallas de soporte en los productos del Almacenamiento SC de Dell.
- Migración de datos desde un almacenamiento existente de conexión directa u otros dispositivos de almacenamiento.
- Servicios de instalación o automatización.

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, como se describe a continuación en Términos y condiciones de los Servicios de Dell.

Responsabilidades específicas del Cliente en relación con la oferta

- Configurar el software de administrador de almacenamiento correspondiente para transmitir datos de configuración requeridos a los servidores Dell, o acceder a ellos, mediante canales cifrados, tales como Secure Remote Services, CloudIQ y Unisphere.
- Identificar el contacto del cliente adecuado al nivel de la persona que toma las decisiones, quien podrá comprender y analizar los hallazgos y las recomendaciones del ESA.
- Asistir a las reuniones programadas regulares de Optimize
- Evaluar y poner en práctica las recomendaciones de los ESA.
- Analizar los planes a corto y largo plazo relacionados con el almacenamiento de Dell para identificar y planificar los proyectos de manera proactiva
- Trabajar con el ESA para ayudar a garantizar que el registro de los contactos de clientes y circunstancias especiales de Dell sea exacto y esté actualizado.
- Optimize for Storage Center:
 - Configurar Storage Center y Storage Manager de Dell (o Enterprise Manager) para transmitir datos de SupportAssist a los servidores de Dell a través de canales cifrados.
- Optimize for Unity:
 - Configurar SRS (Secure Remote Services) y CloudIQ para transmitir datos de SupportAssist a servidores Dell EMC a través de canales cifrados.
 - Crear una cuenta de Unisphere de solo lectura para que el ESA la utilice para el análisis continuo de SAN.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El cliente declara y garantiza que ha obtenido autorización para que tanto el cliente como Dell EMC Services accedan y utilicen, de manera remota o en 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 la entrega de estos servicios.

Cooperación del cliente. El cliente comprende que sin una cooperación rápida y adecuada, Dell EMC Services no podrá ejecutar el servicio o, si se ejecuta, el servicio puede sufrir alteraciones o demoras importantes. En consecuencia, el cliente cooperará de manera rápida y razonable con Dell EMC Services en la medida en que sea necesario para que Dell EMC Services ejecute el servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido anteriormente, Dell EMC Services no será responsable de ninguna falla en la prestación del Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en sitio. Cuando los servicios requieran la realización de la tarea en sitio, el cliente proporcionará (sin costo para Dell EMC Services) acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a su ambiente, lo que incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad, equipo de seguridad (si corresponde) y una línea de teléfono local. También se debe proporcionar un monitor o una pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell EMC Services) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Copia de respaldo de datos. El cliente deberá realizar una copia de respaldo de todos los datos, software y programas de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del servicio. El cliente debe realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Dell EMC Services no será responsable de la restauración ni la reinstalación de programas o datos.

Las siguientes disposiciones sobre la limitación de responsabilidad no se aplican en Alemania, Austria, Suiza y Francia, donde se aplicarán las disposiciones sobre la limitación de responsabilidad tal como se establecen en el Acuerdo. Además de las disposiciones sobre la limitación de responsabilidad establecidas en el Acuerdo, la responsabilidad por la pérdida de datos se limita además a los costos de reinstalación del respaldo en dichos países.

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

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

Garantías de terceros. Estos servicios pueden requerir que Dell EMC Services acceda a un hardware o software que no sea de su fabricación. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell EMC Services u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El cliente se asegurará de que la entrega de los servicios por parte de Dell EMC Services no afecte dichas garantías o, si lo hace, el cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell EMC Services no se hace responsable de garantías de terceros ni de ningún efecto que los servicios puedan tener sobre tales garantías.

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

País	Horario comercial normal de Dell EMC Services
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes y resto de los países del Caribe de habla inglesa	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 08:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Hong Kong, Japón, Corea, Malasia, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia y Taiwán	De lunes a viernes, de 09:00 h a 17:00 h
Argentina, Francia, India, Italia, Paraguay y Uruguay	De lunes a viernes, de 09:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De lunes a viernes, de 09:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h

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

Términos y condiciones de los Servicios de Dell EMC

Esta descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “cliente”), y la entidad de Dell que aparece identificada en su Formulario de pedido para la compra de este servicio. Este servicio se entrega según lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del cliente firmado por separado con Dell EMC Services 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 (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 las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de servicios de Dell EMC Services	
	Clientes que contratan servicios directamente de la entidad de Dell	Clientes que contratan servicios a través de un revendedor de Dell o Dell EMC 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 Dell.com específico de cada país o Dell.com/servicedescriptions/global .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de Dell EMC Services que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell EMC Services, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como receptor 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 Dell EMC Services, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell EMC Services solo deberá interpretarse como una referencia a Dell EMC Services como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell EMC Services respecto al 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 Dell.com específico de cada país o Dell.com/servicedescriptions/global .*	
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web local Dell.com específico de cada país o Dell.com/servicedescriptions/global .* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda: Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: Dell.co.uk/terms	

* Los clientes pueden acceder al sitio web local Dell.com con solo ingresar a Dell.com desde una computadora conectada a Internet en su localidad o con elegir la opción que corresponda en la sección para seleccionar un país o una región en el sitio web de Dell Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Además, el Cliente acepta que, al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, que se puede consultar en Dell.com/servicedescriptions/global.

En caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el

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

Al realizar el pedido de los servicios, al recibir la prestación de los servicios, al utilizar los servicios o el software asociado o al hacer clic en el botón “I Agree” (Acepto) o activar la casilla “I Agree” 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 EMC, usted acepta las condiciones de esta descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta descripción del servicio en nombre de una compañía o de otra persona jurídica, usted declara que dispone de la facultad necesaria para obligar a dicha persona a cumplir con la descripción del servicio, en cuyo caso los términos “usted” o “cliente” se aplicarán a la persona jurídica en cuestión. 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 aplicables a los Servicios administrados y de consultoría

1. Productos cubiertos

Este servicio está disponible en los productos cubiertos que incluye productos seleccionados de almacenamiento SC y SCv de Dell que se adquieren con una configuración estándar (“productos cubiertos”). Se agregan productos cubiertos de forma periódica, por lo que se recomienda comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los servicios disponibles en sus productos pertenecientes o no a Dell. Cada producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la “etiqueta de servicio”). El cliente deberá comprar un acuerdo de servicio independiente para cada producto cubierto. Indique la etiqueta de servicio del producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este servicio.

2. Plazo de 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 el formulario de pedido. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales 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 EMC Services acuerden lo contrario por escrito, las compras 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.

3. Información adicional importante

- A. Reprogramación.** Una vez que se haya programado este servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho (8) días civiles antes de la fecha programada. Si el cliente cambia la programación de este servicio con una anticipación de siete (7) días o menos respecto a la fecha programada, estará sujeto a un cargo por cambio en la programación no superior al 25 % del precio de los servicios. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos ocho (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 administrados o de consultoría contratados con dicho hardware.
- C. Límites comercialmente razonables del alcance del servicio.** Dell EMC Services puede rechazar la prestación del servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo injustificado para Dell EMC Services o para los proveedores de servicios de Dell EMC Services, o si algún servicio solicitado excede el alcance del servicio. Dell EMC Services no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del cliente de las obligaciones establecidas en esta descripción del servicio.

D. Servicios opcionales. Dell EMC Services puede poner a disposición del cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell EMC Services. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta descripción del servicio.

E. Cesión de derechos y subcontratación. Dell EMC 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 EMC Services.

F. Cancelación. Dell EMC 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 agravante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico in situ.
- El Cliente no cumple los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

En caso de que Dell EMC Services cancele este servicio, avisará por escrito al cliente en la dirección indicada en su factura. El aviso incluirá la razón y la fecha de entrada en vigencia de la cancelación, que no podrá ser inferior a diez (10) días desde la fecha en la que Dell EMC Services envíe el aviso al cliente, a menos que la ley imponga otras disposiciones de cancelación que el presente acuerdo no pueda modificar. Si Dell EMC Services cancela el servicio de conformidad con este párrafo, el cliente no tendrá derecho a obtener ningún reembolso de las tarifas abonadas o adeudadas a Dell EMC 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 y los tiempos de respuesta en sitio varían según la ubicación o pueden no estar disponibles para la compra en la ubicación del cliente; por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener información sobre estos detalles.

© 2018 Dell EMC Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que, en este documento, se utilicen marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Puede obtener una copia impresa de los términos y condiciones de venta de Dell con solicitud previa.