



Descripción del servicio

Dell Optimize

Introducción

Dell EMC Services se complace en proporcionar los sistemas Optimize for Storage (el/los “Servicio/s”) según esta descripción del servicio (“Descripción del servicio”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas.

Optimize es un servicio contratado renovable que brinda a los clientes acceso a pericia técnica del/de los producto/s de almacenamiento de Dell EMC correspondientes mediante un Technical Account Manager (“TAM”). Con Optimize, los clientes recibirán consultoría, 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 los servicios de resolución de fallas de soporte, como ProSupport o ProSupport Plus, al dedicar un TAM con conocimientos internos del entorno de almacenamiento del cliente que, por lo tanto, brindará soporte proactivo y asistencia en las operaciones diarias y en la administración del sistema de almacenamiento autorizado. Además, el TAM ayudará con la planificación estratégica a largo plazo y la optimización del sistema de almacenamiento al proporcionar amplios servicios de consultoría.

Características de Optimize

El TAM proporcionará servicios de consultoría continuos y con regularidad sobre las mejores prácticas, el soporte proactivo y las revisiones programadas con regularidad de sus sistemas de almacenamiento autorizados. (Las funciones y las responsabilidades específicas del TAM 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 asocian con un TAM que comprenderá de manera detallada su entorno de almacenamiento. Mediante la supervisión y la comunicación con los clientes, los TAM pueden ofrecer informes periódicos, evaluaciones y asesoramiento que permitirán a reducir el tiempo de administración y asegurar una alta disponibilidad de la SAN. El TAM 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 la eficacia operacional 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 TAM 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 fabric, 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 alto rendimiento continuo y la eficacia operacional 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 oportunidades de capacitación • Proporcionar asistencia personalizada con el objetivo de minimizar la solución 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 en 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 mejores prácticas para mantener una solución SAN completamente redundante Contribuir a desarrollar planes para crear soluciones SAN redundantes |
| Servicios de eficiencia operacional | <ul style="list-style-type: none"> Evaluar el entorno y las necesidades del cliente para brindar recomendaciones sobre las mejores prácticas 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

Prestaciones 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 las mejores prácticas basadas en requisitos de negocios específicos. La lista siguiente contiene todas las prestaciones específicas que el cliente puede esperar recibir.

Tabla 2: Prestaciones 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 la prueba de conmutación por error, recomendaciones y revisión de los resultados | Recomendaciones sobre las mejores prácticas 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 mejores prácticas | Guía personalizada para presentar y analizar las mejores prácticas 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 base. • 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 de casos mensual. • 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 mejores prácticas. • 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 se indiquen específicamente 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 Dell Services.

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 del tomador de decisiones, quien podrá comprender y analizar los hallazgos y las recomendaciones del TAM.
- Asistir a las reuniones programadas regulares de Optimize.
- Evaluar y poner en práctica las recomendaciones de los TAM.
- Analizar los planes a corto y largo plazo relacionados con el almacenamiento de Dell para identificar y planificar los proyectos proactivamente.
- Trabajar con el TAM 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 para Unity o PowerStore:
 - 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 administrador de Unisphere o PowerStore de solo lectura para que el TAM la utilice para el análisis continuo de la 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 usen, de manera remota o en el sitio, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos allí almacenados y todos los componentes de software y hardware allí incluidos, a fin de entregar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell la prestación de estos Servicios.

Cooperación del Cliente. El cliente entiende que, sin una cooperación rápida y adecuada, Dell EMC Services no será capaz de entregar el Servicio o, de hacerlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera inmediata y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell EMC Services preste 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 el sitio. En caso de que los Servicios deban entregarse en el sitio, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell EMC 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 telefónica local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell EMC Services) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Respaldo de datos. El Cliente deberá realizar una copia de respaldo completa de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente debe hacer copias de los respaldos periódicos de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Dell EMC Services no será responsable de la restauración ni 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 otros fabricantes. Estos Servicios pueden requerir que Dell EMC Services acceda al software o hardware que no haya sido fabricado por Dell EMC Services. 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 prestación de los Servicios por parte de Dell EMC Services no afecte dichas garantías o, de hacerlo, que el Cliente acepte las consecuencias. Dell EMC 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 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 Dell EMC Services

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad de Dell que aparece identificada en el Formulario de pedido emitido por la compra de este Servicio. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del Cliente firmado por separado con Dell EMC Services y se rige por ese acuerdo, que 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 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 reseller 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 Dell.com local específico de cada país o Dell.com/service-descriptions/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 Dell.com local específico de cada país o Dell.com/service-descriptions/global .* | |
| Europa, Medio Oriente y África | Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/service-descriptions/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 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.

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.

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.

Mediante la realización del pedido de los Servicios, la recepción de la prestación de los Servicios, el uso de los Servicios o software asociado, o por hacer clic en el botón o la casilla “Acepto” u otra opción similar en el sitio web Dell.com o DellEMC.com/es-mx/ en relación con la adquisición o en una interfaz de Internet o de software de Dell EMC, usted acepta registrarse por esta Descripción del servicio y los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos “usted” o “Cliente” pasarán a aplicarse a la entidad 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 admitidos

Este Servicio está disponible en los productos admitidos, lo que incluye productos selectos del Almacenamiento SC y SCv de Dell que se adquieren con una configuración estándar (“Productos admitidos”). Se agregan productos admitidos periódicamente, por lo que le recomendamos comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o no pertenecientes a Dell. Cada producto admitido tiene una etiqueta con un número de serie (la “Etiqueta de servicio”). El Cliente deberá adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto admitido que conforma un solo centro de almacenamiento. Indique la Etiqueta de servicio del Producto admitido cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

2. 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”), el cual 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 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. Cambios en la programación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho (8) días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la programación de este Servicio con una anticipación de siete (7) días respecto a la fecha programada o un plazo inferior, 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 negarse a prestar el Servicio si, según su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell EMC Services o para los proveedores del Servicio 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 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 EMC Services puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, Servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, administrados, profesionales, de soporte 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. **Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** 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 en el sitio.
 - El Cliente no cumple los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell EMC Services cancela este servicio, lo 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 en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell EMC Services envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por medio de un acuerdo. Si Dell EMC 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 EMC Services.

- G. **Limitaciones geográficas y traslado.** 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 el sitio, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para 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 obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.