

Resumen del servicio

Dell EMC Residencia

Este servicio es parte de los servicios de residencia de Dell Technologies, que proporciona a los clientes un recurso con conocimiento experto de los productos y la infraestructura de Dell EMC. El residente es una persona altamente capacitada y experimentada capaz de realizar una amplia variedad de tareas administrativas y de gestión diarias, y que puede proporcionar orientación posterior a la implementación o para una solución Dell EMC instalada actualmente.

Dell Technologies Services (“DT Services”) tiene el agrado de proporcionar este Servicio de acuerdo con este Resumen del servicio. El presupuesto, el formulario de orden o cualquier otra forma de facturación o confirmación de orden establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de orden”) 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 de Dell Technologies.

Tabla de contenidos

Descripción general de los servicios	1
Alcance del proyecto	2
Administración de proyectos	4
Entregables	4
Cambios en el alcance	4
Exclusiones del alcance	4
Responsabilidades del cliente.....	5
Programa del servicio.....	6
Términos y condiciones de Dell Technologies Services	7

Descripción general de los servicios

La oferta de servicio de Dell EMC Residencia proporciona a los clientes un recurso con conocimiento experto de los productos y la infraestructura de Dell EMC. El residente es una persona altamente capacitada y experimentada capaz de realizar una amplia variedad de tareas administrativas y de gestión diarias, y que puede proporcionar orientación posterior a la implementación o para una solución Dell EMC instalada actualmente. A menudo, los residentes sirven como extensiones del personal del cliente para llenar las brechas de capacidad o funcionalidad y proporcionar administración de la infraestructura posterior a la implementación y transferencia de conocimientos para garantizar la adopción exitosa de nuevos productos y tecnología de Dell EMC. Esta oferta de servicio también proporciona recomendaciones de mejora mediante la aplicación de mejores prácticas alineadas específicamente con los entornos de Dell EMC.

Los servicios de residencia se pueden implementar en el sitio o de manera remota según los servicios adquiridos. Las residencias de tiempo completo están disponibles de manera remota o en el sitio y existe un tiempo de período mínimo de dos semanas que se entrega de forma contigua con períodos adicionales disponibles en incrementos de una semana.

Alcance del proyecto

El personal de DT Services o sus agentes autorizados (“Personal de servicios”) trabajarán en estrecha coordinación con el personal del Cliente para prestar los servicios que se especifican a continuación (“Servicios”) si el Cliente cumple las “Responsabilidades del cliente” detalladas en este documento.

Según el servicio adquirido, los siguientes productos estarán cubiertos por el servicio de residencia que se indica en la factura:

Oferta de servicio	Productos	Exclusiones
Residencia para el almacenamiento empresarial	PowerMax, VMAX3, VMAX AFA, XtremIO, Isilon/PowerScale, ECS, SRM y VPLEX	
Residencia para el almacenamiento de rango medio	PowerStore, Unity o serie SC, o serie MD/ME	
Residencia para servidores	Servidores en torre y rack (serie T, serie R [1U, 2U, 3U, 4U] y serie C) o servidores de infraestructura modular (chasis modular, blades/sleds) OperManage Enterprise Microsoft SW: Windows, Hyper-V, SCVMM VMware SW: vCenter, vSphere	Software Linux HPC Servidores DSS
Residencia para redes	Centro de datos (serie S o Z o M o Connectrix) (serie X, serie H y Mellanox) o campus (serie N o C)	
Residencia para infraestructura hiperconvergente (incluye sistemas convergentes)	VxRail/vSAN Ready Nodes, S2D Ready Nodes, rack integrado VxFlex, VCF on VxRail, dispositivo VxFlex, VxFlex Ready Nodes o VxFlex OS Sistemas vBlock/VxBlock o PowerOne Software VMware: vCenter, vSphere, vSAN Microsoft SW: Windows, Hyper-V, SCVMM, S2D	VMware NSX vRealize Suite
Residencia para la protección de datos	Data Domain (DD3300, PP DD, DDVE) o IDPA (DP4400) o PowerProtect Data Manager, Data Protection Advisor o Data Protection Suite (DPS for VMware, DPS for Commercial) o RecoverPoint for Virtual Machines (VM), SourceOne, Cloud Boost	
Residencia para DTCP	VxRail/vSAN Ready Nodes, S2D Ready Nodes, rack integrado VxFlex, VCF on VxRail, dispositivo VxFlex, VxFlex Ready Nodes o VxFlex OS Software VMware: vCenter, vSphere, vSAN Microsoft SW: Windows, Hyper-V, SCVMM, S2D	VMware NSX vRealize Suite

Durante esta parte del servicio, el personal de servicio puede realizar las siguientes acciones durante la participación:

Administración:

- Monitorea, revisa y administra la infraestructura de Dell EMC.
- Administra solicitudes de usuarios.
- Administra y revisa archivos de registro.
- Genera informes operacionales habituales.

Administración de problemas:

- Identifica y soluciona incidentes.
- Realiza la coordinación de incidentes de servicio.
- Abre solicitudes de servicio en nombre del Cliente.
- Participa en la revisión del análisis de causa raíz.

Administración de cambios:

- Presta asistencia y colaboración en la administración de software/firmware.
- Implementa solicitudes de administración de cambios.
- Apoya con la documentación de políticas y procedimientos de la solución en conjunto con los administradores de cumplimiento de normas y partes interesadas clave.
- Administra las actividades de migración (informes de monitoreo).

Mejora continua del servicio:

- Recomienda cambios en los procedimientos que dan lugar a una optimización operacional.
- Comparte las mejores prácticas de otras participaciones.
- Proporciona recomendaciones de ajuste de rendimiento.

Planificación e intercambio de conocimientos posteriores a la implementación:

- Planifica la transición con el equipo de implementación.
- Configura el host y la red de manera adicional más allá del alcance de la implementación.
- Realiza la transferencia de conocimientos para nuevas funciones tecnológicas, actividades de gestión y administración, y procedimientos operativos estándar.
- Proporciona recomendaciones sobre mejoras y actualizaciones de productos.
- Configura informes iniciales sobre productos compatibles.
- Implementa herramientas de administración de sistema de Dell EMC.
- Actualiza el manual de ejecución (junto con el personal del Cliente).

Evaluación de cambios y recomendaciones:

- Revisa los procesos y las políticas de TI (incidente, capacidad, administración de cambios y rendimiento, usuario y política de respaldo) como parte de una nueva solución o mejora continua.
- Colabora con la documentación de políticas y procedimientos de la solución junto con los gerentes de cumplimiento y otras partes interesadas clave.
- Realiza la transferencia de conocimientos para abordar las habilidades y las carencias de recursos del Cliente, así como las recomendaciones sobre tecnología.

Administración de proyectos

Las siguientes actividades incluidas en todos los servicios (incluidos los servicios de implementación suplementarios seleccionados por el cliente) se centran en la administración del inicio, la planificación, la ejecución y el cierre del proyecto, incluidas la coordinación de los recursos de prestación y la comunicación con las partes interesadas:

- Administra los recursos de DT Services asignados al proyecto.
- Trabaja con el punto único de contacto asignado por el cliente para coordinar las tareas del proyecto y los recursos asignados para completar esas tareas.
- Actúa como el punto de contacto para todas las comunicaciones y escalaciones del proyecto.
- Determina el proceso y el programa de la contratación.
- Desarrolla un Plan de proyecto de alto nivel con pasos a seguir y eventos de rutas importantes.
- Realiza una reunión inicial para analizar el alcance del proyecto, las expectativas, los planes de comunicación y la disponibilidad de los recursos requeridos.
- Realiza reuniones de estado periódicas para analizar el proceso del proyecto, los problemas y los riesgos potenciales. El Cliente y DT Services acordarán mutuamente la frecuencia de las reuniones.
- Coordina el cierre del proyecto.

Entregables

DT Services proporcionará al Cliente los siguientes entregables en relación con los Servicios:

- Informes de estado semanales

Cambios en el alcance

DT Services y el Cliente deben acordar mutuamente por escrito cualquier cambio en los Servicios, el programa o los costos que se establecen en este documento. En función del alcance de estos cambios, es posible que DT Services requiera que las partes redacten una Declaración de trabajo por separado en la cual se detallen los cambios, el impacto de los cambios propuestos en los costos y el programa, y cualquier otra información pertinente.

Exclusiones del alcance

DT Services es responsable de prestar solamente los Servicios que se especifican expresamente en este documento para el Servicio adquirido. Todos los demás servicios, las demás tareas y las demás actividades se consideran fuera del alcance.

El Cliente mantendrá una versión actual de una aplicación antivirus en ejecución continua en cualquier sistema al que se conceda acceso a DT Services y escaneará todos los Entregables y los medios en los que se entregan. El Cliente tomará medidas razonables con respecto al respaldo de datos y, en especial, deberá proporcionar un proceso de respaldo diario y respaldar los datos pertinentes antes de que DT Services realice alguna corrección, actualización u otro trabajo en los sistemas de producción del Cliente. En la medida en que la responsabilidad de DT Services por la pérdida de datos no se excluya de alguna manera en virtud del Acuerdo existente o de este documento, DT Services, en caso de pérdidas de datos, solo será responsable del esfuerzo típico por recuperar los datos que se habrían acumulado si el Cliente hubiera respaldado debidamente sus datos.

Este Resumen del servicio no confiere al Cliente ninguna garantía que sea adicional a las garantías provistas según los términos de su acuerdo maestro de servicios o Acuerdo, según corresponda.

Responsabilidades del cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell EMC usen y accedan a los Productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software 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 prestación de estos Servicios.

Colaboración con el analista telefónico y con el técnico en el sitio. El Cliente colaborará con el analista de Dell por vía telefónica y con los técnicos que se presenten en el sitio, y seguirá sus instrucciones. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y de los errores del sistema pueden solucionarse por vía telefónica como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico o el analista.

Preparación del equipo. El Cliente será responsable de la transferencia de equipos desde las áreas de recepción de su instalación hasta el sitio de instalación antes de que DT Services asuma la responsabilidad del desembalaje y la instalación de los equipos.

Obligaciones en el sitio. Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea en el sitio, el Cliente proporcionará (sin costo para Dell Technologies) un acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los Productos cubiertos; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell Technologies) si el sistema no cuenta con estos elementos. Cuando los servicios requieran actividades de instalación de hardware del cliente, el cliente proporcionará los recursos y las herramientas adecuados (sin costo para Dell Technologies), y se comunicará con DT Services para obtener orientación experta durante la instalación y el cableado de los productos de hardware.

Mantenimiento de software y versiones ofrecidas. El Cliente mantendrá el software y los Productos cubiertos en los niveles mínimos de versión o configuración especificados en la sección de Productos cubiertos en support.dell.com. El Cliente también debe garantizar la instalación de piezas de reemplazo, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos cubiertos puedan ser elegibles para este Servicio.

Respaldo de datos y eliminación de información confidencial. El Cliente deberá realizar una copia de seguridad de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la oferta del Servicio. El Cliente debe realizar copias de seguridad periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad y cualquier medio extraíble, como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico in situ proporcionando soporte. **DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:**

- CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.
- CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DEL PRODUCTO CUBIERTO DEVUELTO A DELL;
- PÉRDIDA DEL USO DE UN SISTEMA O RED;
- NI CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE OTROS FABRICANTES.

Dell no será responsable de la restauración o la reinstalación de programas o datos. Al devolver un Producto cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la pieza que haya solicitado el técnico telefónico.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell 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 no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre esas garantías.

Responsabilidades adicionales del Cliente. Las siguientes son las responsabilidades adicionales del Cliente:

- Designar al menos un contacto técnico con responsabilidades de administración de sistemas y privilegios pertinentes para el acceso a sistemas o información.
- Habilitar período(s) de mantenimiento adecuados para el personal de DT Services según sea necesario para preparar el equipo.
- Garantizar que se cumpla con todos los requisitos técnicos, operativos y del entorno antes de comenzar a prestar los Servicios.
- Proporcionar al personal de DT Services acceso a los expertos en la materia, los sistemas y las redes del cliente (incluido, entre otros, el acceso remoto a los sistemas y las redes) necesarios para prestar los servicios durante el horario comercial normal de DT Services (o en otros horarios acordados mutuamente).
- Proporcionar soporte mediante los equipos de soporte técnico a todos los proveedores y otros fabricantes según sea necesario.
- Asumir plena responsabilidad por los problemas de conectividad, rendimiento y configuración de las redes.
- Verificar que las ubicaciones del equipamiento estén preparadas antes de comenzar a prestar los Servicios.
- Trabajar con los recursos de DT para verificar que la red esté configurada correctamente mediante las herramientas de redes autorizadas por Dell.
- El Cliente es responsable de que las aplicaciones vuelvan al estado de producción luego de la migración.
- El cliente es responsable de apagar las aplicaciones de host/servidor antes de iniciar la migración de datos.
- Cualquier corrección necesaria del entorno del arreglo de almacenamiento de origen es responsabilidad del Cliente, excepto para las plataformas de almacenamiento admitidas por Dell con garantía válida y contratos de servicios aplicables a tales correcciones.

Programa del servicio

A menos que ambas partes hayan acordado mutuamente lo contrario por escrito, la fecha de inicio prevista de los Servicios se establece dos (2) semanas después de la recepción y la aprobación por parte de DT Services de la orden de compra del Cliente para este Servicio.

El Cliente tendrá doce (12) meses a partir de la fecha de facturación de DT Services para usar los Servicios que se describen en el presente documento (“**Período de servicio**”). Los servicios caducarán automáticamente el último día del período de servicio, a menos que DT Services acuerde lo contrario. En ninguna circunstancia, el Cliente podrá exigir una nota de crédito o un reembolso de las porciones no utilizadas de los Servicios.

El horario comercial de Dell es de lunes a viernes (de 8:00 a 18:00 h, hora local del cliente), a menos que se especifique lo contrario en la siguiente tabla.

País	Horario comercial habitual de Dell Technologies Services
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana y Suecia	De 8:00 h a 17:00 h

País	Horario comercial habitual de Dell Technologies Services
Australia, China, Hong Kong, Japón, Corea, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Taiwán y Tailandia	De 09:00 h a 17:00 h
Argentina, Francia, India, Italia, Paraguay y Uruguay	De 09:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De 09:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h

Algunas actividades del servicio se pueden llevar a cabo fuera del horario comercial habitual de Dell a pedido del Cliente y en función de las normativas locales. El trabajo se llevará a cabo en incrementos de hasta 8 horas por día, a menos que se acuerde mutuamente por anticipado con DT Services. No se llevarán a cabo actividades durante los días festivos locales, estatales o nacionales.

Los Servicios descritos en este documento se prestan sobre la base de un precio fijo de acuerdo con lo especificado en la cotización correspondiente del Proveedor de servicios.

Los Servicios se prestarán conforme al modelo estándar de implementación del Proveedor de servicios, que puede incluir la instalación guiada de hardware y la implementación de los Servicios dentro o fuera del sitio. Si el cliente requiere un modelo de implementación diferente, los gastos, los costos, el alcance y la programación de las tareas estarán sujetos a cambios establecidos en virtud de la sección “Cambios en el alcance de los servicios” de este documento. Si el cliente no autoriza estos cambios establecidos en virtud de la sección “Cambios en el alcance de los servicios”, el proveedor de servicios y el cliente acuerdan que se aplicará el modelo estándar de implementación del proveedor de servicios para los servicios. (No se aplica a los contratos con el Gobierno o con los estados de los EE. UU. que impiden el uso de la prestación de servicios fuera del sitio).

Las facturas se emitirán después de la recepción y la aprobación por parte del proveedor de servicios de la orden de compra del cliente.

El cliente autoriza al proveedor de servicios a facturar esas cantidades adicionales relacionadas con los cambios o las excepciones en los servicios y se compromete a pagarlas.

Términos y condiciones de Dell Technologies Services

Este documento es entre el cliente definido en la descripción de venta apropiada a continuación (“Cliente”) y la entidad de ventas de Dell Technologies correspondiente (“Dell Technologies”) especificada en su Orden de venta, y establece los parámetros del negocio y otros asuntos relacionados con los servicios que el Cliente ha solicitado que Dell Technologies proporcione en adelante.

Venta directa de Dell Technologies al Cliente: este documento y la prestación de los servicios que aquí se detallan están sujetos a (i) el acuerdo suscrito recientemente entre el Cliente y Dell Technologies que contiene los términos y las condiciones designados para aplicarse a los servicios profesionales (“Acuerdo existente”); o (ii) ante la ausencia de dicho acuerdo, los términos y las condiciones estándares de Dell Technologies para los servicios profesionales que se especifican a continuación. En caso de que se produzca una discrepancia entre este documento y su acuerdo existente, regirán las estipulaciones del presente documento.

Venta del reseller autorizado de Dell Technologies al Cliente: si contrató los Servicios que se detallan en el presente documento por medio de un reseller autorizado de Dell Technologies, este documento se proporciona únicamente para fines informativos y descriptivos y no establece una relación contractual ni derechos u obligaciones entre usted y Dell Technologies. Estos Servicios se rigen exclusivamente por las condiciones del acuerdo celebrado entre usted y el reseller autorizado de Dell Technologies. Dell Technologies le permitió a su reseller autorizado de Dell Technologies que le proporcionara este documento. Su reseller autorizado de Dell Technologies puede acordar con Dell Technologies prestar todos los Servicios o una parte de ellos en nombre del reseller.

Venta de Dell Technologies a reseller autorizado de Dell Technologies: este documento y la prestación de los Servicios que se detallan en este documento están sujetos a los términos y condiciones de servicios profesionales convenidos entre usted (“Partner”) y Dell Technologies, los cuales se especifican en (i) el acuerdo de pedido de productos y servicios, si corresponde; o (ii) el acuerdo de servicios profesionales (“PSA”) independiente suscrito, si corresponde; y, en caso de que existan ambos, regirá el documento que tenga la fecha posterior de entrada en vigor; o (iii) ante la ausencia de los acuerdos descritos anteriormente, los términos y las condiciones estándares de Dell Technologies para los servicios profesionales que se especifican a continuación. El Partner reconoce y acepta que: (a) sus acuerdos con sus clientes (“Usuarios finales”) para los Servicios detallados en este documento no son contratos de Dell Technologies; (b) el Partner no tiene derecho ni poder para obligar a Dell Technologies a aceptar ningún compromiso, a menos que Dell Technologies acuerde lo contrario por escrito explícitamente, y no representará lo contrario ni pretenderá hacerlo; (c) los Usuarios finales no son terceros beneficiarios de este documento ni de cualquier otro acuerdo entre Dell Technologies y el Partner; (d) todas las referencias al “Cliente” en este documento harán referencia al Partner que compra los Servicios; y (e) cuando la prestación de los Servicios por parte de Dell Technologies esté supeditada a una obligación del Partner, dicha obligación también podrá aplicarse al Usuario final con respecto a la prestación de Servicios a dicho Usuario final. El partner garantizará que el usuario final cumpla con tales obligaciones según corresponda. En caso de que el Usuario final no pueda cumplir con esta obligación, Dell Technologies no se hará responsable del incumplimiento de sus obligaciones que sean consecuencia del incumplimiento del Usuario final. En caso de que se produzca una discrepancia entre este documento y los acuerdos mencionados anteriormente en (I) y (II), regirán las estipulaciones del presente documento.

Los términos y condiciones siguientes rigen este documento:

1.1 **Plazo: finalización o rescisión.** Este documento comienza en la fecha especificada en la sección “Programa del servicio” y, a menos que se rescinda por motivos de incumplimiento, se mantiene de acuerdo con sus plazos. Una de las partes puede notificar a la otra por escrito ante un supuesto incumplimiento de alguna disposición importante contenida en este documento. El destinatario contará con un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción del aviso para corregir el incumplimiento (“**período de subsanación**”). Si el receptor del aviso no corrige el incumplimiento dentro del plazo de subsanación, el remitente del aviso tendrá la opción de enviar un aviso formal de terminación del acuerdo, que será válido desde la fecha de su recepción.

1.2 **Otorgación de derechos de licencia y de autor sobre los entregables.** Sujeto al pago del Cliente de todos los montos pagaderos a Dell Technologies, las partes acuerdan que (i) el Cliente será el propietario de todos los derechos de copyright de la parte correspondiente a los Entregables (según se define a continuación), que incluye únicamente los informes escritos, los análisis y otros documentos de trabajo preparados y entregados por Dell Technologies al Cliente como parte del cumplimiento de las obligaciones de Dell Technologies en virtud del presente documento, y (ii) para la parte correspondiente a los Entregables que incluyen scripts y código, Dell Technologies concede al Cliente (excepto en caso de incumplimiento de este documento) un derecho perpetuo no exclusivo, intransferible e irrevocable para utilizar, copiar y crear trabajos derivados (sin el derecho a otorgar sublicencias) de las operaciones comerciales internas del Cliente, según se contempla en este documento. La licencia otorgada en esta sección no se aplica a (a) los materiales suministrados por el Cliente ni a (b) ningún otro tipo de productos o elementos con licencia de Dell Technologies, o elementos proporcionados de otro modo en virtud de un acuerdo independiente. Los “**Entregables**” hacen referencia a todo tipo de informes, análisis, scripts, código u otros resultados de trabajo entregados por Dell Technologies al Cliente en el marco del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente documento.

1.2.1 **Materiales suministrados por el cliente.** El Cliente no renuncia a ninguno de los derechos que tiene sobre los materiales que suministra a Dell Technologies para su uso durante la prestación de los Servicios. De conformidad con los Derechos de propiedad del Cliente (definidos a continuación) que figuran allí, el Cliente concede a Dell Technologies un derecho no exclusivo e intransferible a utilizar tales únicamente para el beneficio del Cliente en cumplimiento de las obligaciones de Dell Technologies en virtud del presente.

1.2.2 **Reserva de derechos de propiedad.** Cada una de las partes se reserva para sí todos los derechos de propiedad que no se han concedido expresamente a la otra parte. Dell Technologies no estará limitado en el desarrollo, uso o comercialización de servicios o productos que sean similares a los Entregables o Servicios proporcionados en el presente, o, sujetos a las obligaciones de confidencialidad de Dell Technologies para el Cliente al usar los Entregables o realizar Servicios similares para cualquier otro proyecto. Los “**Derechos de propiedad**” hacen referencia a todos los derechos de autor, las patentes, los secretos comerciales, las metodologías, las ideas, los conceptos, las invenciones, los conocimientos técnicos, las técnicas u otros derechos de propiedad intelectual de una de las partes.

1.3 Información confidencial; publicidad. La “**información confidencial**” designa cualquier información que sea “confidencial”, “patentada” o similar o en relación con la cual se debe deducir la confidencialidad por su naturaleza o, si se divulga oralmente, se identifica como confidencial en el momento de la divulgación y, en un plazo de dos (2) semanas, se resume, se etiqueta adecuadamente y se ofrece en forma tangible. La Información confidencial no incluye información que: I) estaba de manera legítima en poder de la parte receptora sin ninguna obligación de confidencialidad antes de haberla recibido de la parte que divulga la información; II) se convirtió en una cuestión de conocimiento público; III) un tercero comunicó de manera legítima a la parte receptora sin restricciones de confidencialidad; o IV) la parte receptora desarrolló de manera independiente sin hacer referencia la Información confidencial de la parte que divulga la información. Cada parte (a) utilizará la Información confidencial de la otra parte únicamente con el propósito de ejercer derechos o cumplir con las obligaciones que se detallan a continuación; y (b) protegerá de la divulgación a terceros, mediante el uso de un estándar de cuidado equivalente al utilizado por el destinatario para proteger su propia información de naturaleza e importancia similares, y, sin merecer un menor uso de cuidado razonable, cualquier Información confidencial divulgada por la otra parte durante un período que comenzará a partir de la fecha de divulgación hasta tres (3) años después, excepto con respecto a (1) los datos del Cliente a los que Dell Technologies pueda tener acceso en relación con la prestación de Servicios, que seguirán siendo Información confidencial hasta que se aplique una de las excepciones indicadas anteriormente; y (2) Información confidencial que constituya, contenga o revele, total o parcialmente, los derechos de propiedad de Dell Technologies, que la parte receptora no divulgará en ningún momento. Sin perjuicio de lo anterior, la parte receptora podrá divulgar Información confidencial (a) a una filial (según se define a continuación) con el fin de cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos en virtud del presente, siempre y cuando dicha filial cumpla con lo anterior; y (b) si es requerido por la ley (siempre que la parte que recibe la información haya notificado de forma oportuna a la parte que la revela). “**Afiliado**” se refiere a una entidad jurídica que es controlada, controla o está bajo un “control” común con Dell Technologies o el Cliente, respectivamente. El “**Control**” significa más del 50 % del poder de voto o de los intereses de propiedad. Ninguna de las partes originará, producirá, emitirá ni publicará ninguna publicidad escrita, boletín de prensa, material de marketing u otra publicación o anuncio público relacionado de alguna manera con este documento, ni autorizará o asistirá a otra parte para que lo haga, sin la aprobación por escrito de la otra parte, y esta aprobación no podrá ser negada de forma no razonable.

1.4 Condiciones de pago. El Cliente pagará las facturas de Dell Technologies en su totalidad y en la misma divisa que la factura de Dell Technologies dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura de Dell Technologies, con intereses que se acumularán posteriormente a 1,5 % al mes o la tasa legal más alta, cualquiera sea la menor. Los cargos pagaderos en virtud de lo establecido en este documento son exclusivos del Cliente y el Cliente pagará o reembolsará a Dell Technologies los impuestos por concepto de valor agregado (IVA), ventas, uso, impuestos internos, retenciones, propiedad personal, bienes y servicios o cualquier otro tipo de impuestos, gravámenes, aranceles y tasas resultantes de la orden de compra del Cliente, excepto los impuestos basados en los ingresos netos de Dell Technologies. Si el Cliente debe retener impuestos, debe enviar los recibos de retención de impuestos a Dell Technologies a tax@dell.com.

1.5 Garantía; renuncia de responsabilidades de garantía. Dell Technologies prestará los Servicios de una manera competente de acuerdo con los estándares del sector generalmente aceptados. El Cliente debe notificar a Dell Technologies de cualquier incumplimiento de tal ejecución dentro de los diez (10) días siguientes al desempeño de la parte aplicable de los Servicios. La responsabilidad total de Dell Technologies y la única solución para el Cliente por el incumplimiento de tal ejecución por parte de Dell Technologies será que Dell Technologies, a su discreción, (i) corrija dicha falla, o (ii) finalice este documento y reembolse esa parte de las cuotas recibidas que correspondan a tal incumplimiento en la ejecución. **SALVO LO INDICADO EXPRESAMENTE EN ESTA SECCIÓN DE GARANTÍA, Y HASTA EL GRADO MÁXIMO QUE PERMITA LA LEY APLICABLE, DELL TECHNOLOGIES (INCLUIDOS SUS PROVEEDORES) NO HACE OTRAS GARANTÍAS EXPRESAS, ESCRITAS U ORALES, Y NIEGA TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS. EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ PERMITIDO BAJO LA LEY APLICABLE, TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS QUEDAN ESPECÍFICAMENTE EXCLUIDAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO, TÍTULO Y NO VIOLACIÓN, Y CUALQUIER GARANTÍA QUE SURJA DEL ESTATUTO, OPERACIÓN DE LA LEY, DEL CURSO DE LA NEGOCIACIÓN O EL RENDIMIENTO, O USO DE COMERCIO.**

1.6 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL TECHNOLOGIES Y EL REMEDIO ÚNICO Y EXCLUSIVO DEL CLIENTE PARA CUALQUIER RECLAMACIÓN DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DE ESTE DOCUMENTO O DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A CONTINUACIÓN, O EN CONEXIÓN CON ELLOS, SE LIMITARÁ A LOS DAÑOS DIRECTOS COMPROBADOS CAUSADOS POR LA NEGLIGENCIA ÚNICA DE DELL TECHNOLOGIES EN UNA CANTIDAD QUE NO EXCEDA EL PRECIO PAGADO A DELL TECHNOLOGIES POR LOS SERVICIOS PRESTADOS A CONTINUACIÓN. SALVO EN EL CASO DE LAS RECLAMACIONES VINCULADAS A LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE DELL TECHNOLOGIES, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS ESPECIALES, CONSECUENTES, EJEMPLARES, INCIDENTALS O INDIRECTOS (LOS QUE INCLUYEN, ENTRE OTROS, PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS, DATOS O USO), INCLUSO CUANDO SE HAYA ADVERTIDO ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE QUE OCURRIERAN TALES DAÑOS.

1.7 Disposiciones varias. Las partes actuarán como contratistas independientes para todos los propósitos en virtud de este documento. Ningún contenido de este documento podrá constituir a ninguna de las partes como agente o representante de la otra parte, ni a ambas partes como partners o aliados comerciales para ningún propósito. Ninguna parte será responsable de los actos u omisiones de la otra, y ninguna de las partes tendrá autoridad para hablar en nombre de la otra parte, representarla u obligarla de cualquier modo sin la aprobación previa por escrito de la otra parte. Cada parte cumplirá todas las leyes de exportación, las ordenanzas y las regulaciones aplicables, y obtendrá todos los permisos, las licencias y las autorizaciones gubernamentales que correspondan. Toda desviación contraria a las leyes de los Estados Unidos, incluidas las leyes de exportación de los Estados Unidos, está expresamente prohibida. Este documento se registrará por las leyes del Estado de Massachusetts para las transacciones realizadas en los Estados Unidos y en el país en el que la entidad de Dell Technologies esté ubicada para las transacciones realizadas fuera de los Estados Unidos, excluyendo cualquier conflicto entre leyes. No se aplica la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Copyright © 2021 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, Dell EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.