



Descripción del servicio

Servicios de soporte de operaciones del socio del canal

I. Introducción

Dell EMC Services se complace en prestar los **Servicios de soporte de operaciones del socio del canal** (el "Servicio" o los "Servicios") de acuerdo con 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") incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que ha adquirido. Para obtener asistencia adicional o solicitar una copia de los acuerdos de servicio, póngase en contacto con el personal de soporte de operaciones de su socio del canal o con su representante de ventas.

II. Definiciones

1. "Socio" se refiere a Dell Technologies Socio recibiendo servicios
2. "PSPM": Partner Success Program Manager (anteriormente conocidos por CEM Channel Engagement Manager)

III. Alcance del Servicio

1. Servicios:

Su PSPM de Dell Technologies (i) servirá como el único punto de contacto responsable de proporcionar marcos, mejores prácticas y recomendaciones de mejora de procesos para mejorar la capacidad de nuestros socios de escalar sus operaciones con Dell Technologies; y (ii) proporcionar liderazgo operativo y responsabilidad interfuncional al mantener el enfoque en los plazos, recursos, riesgos, problemas y actividades del proyecto (colectivamente, los "Servicios básicos de PSPM"). Los servicios incluirán los servicios básicos de PSPM y las opciones de servicio adicionales acordadas mutuamente por las partes como se describe en un formulario escrito que es sustancialmente similar a la plantilla de formulario de servicio contenida en el Anexo A ("Formulario de servicio"), que se adjunta al presente y, una vez acordadas mutuamente por las partes, se incorporarán en este documento como referencia. Animamos a su PSPM a colaborar con usted para identificar y adaptar los Servicios para maximizar la efectividad para usted.

IV. Responsabilidades generales del socio

1. Autoridad para conceder acceso. El Socio declara y garantiza que ha obtenido la autorización, sujeta a las leyes de privacidad regionales (incluyendo GDPR para las regiones pertinentes), tanto para el Socio como para Dell EMC Services para acceder y usar cualquier dato (de un Socio o de cualquier otro proveedor) con el propósito de proporcionar estos Servicios. Si el Socio no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Socio solicite a Dell EMC Services la prestación de estos Servicios.

2. Cooperación del Socio. El Socio comprende que, sin la pronta y adecuada colaboración, Dell EMC Services no podrá prestar el Servicio o, si lo hiciera, el Servicio podría alterarse o retrasarse. En consecuencia, el Socio facilitará de inmediato y de manera razonable toda la colaboración necesaria para que Dell EMC Services pueda prestar el Servicio. Si el Socio no ofrece la colaboración razonablemente adecuada conforme a lo precedente, Dell EMC Services no será responsable del incumplimiento en la prestación del Servicio y el Socio no tendrá derecho a reembolso.

3. Declinación de responsabilidades en el caso de pérdida de datos y obligación de realizar copias de seguridad de datos y programas. A menos que se exija lo contrario por las leyes locales aplicables (o en el caso de los Servicios en EMEA, a menos que la limitación de responsabilidad se proporcione de otra manera en las Condiciones de venta o Acuerdo aplicables), DELL EMC SERVICES NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR:

- A. SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL.
- B. LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- C. LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.
- D. LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- E. CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA POR PARTE DE DELL EMC SERVICES U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS (no aplicable en EMEA).

V. Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción del servicio se acuerda entre Usted, el Socio y la entidad legal que aparece identificada en el Formulario de pedido emitido para la contratación de este Servicio ("Entidad legal de Dell"). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del Socio firmado por separado con la entidad legal de Dell y está regido por dicho acuerdo, que autoriza explícitamente la venta de este Servicio. Si no existiese dicho acuerdo, dependiendo de la ubicación del Socio, este Servicio se prestará conforme a lo establecido en las condiciones comerciales de venta de Dell o en el acuerdo al que hace referencia la siguiente tabla (según corresponda, el "Acuerdo"). Consulte la tabla que aparece a continuación que detalla la URL aplicable a la ubicación del Socio donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes confirman haber leído las condiciones en la página web y aceptan respetarlas.

| Ubicación del Socio | Ubicación en el sitio web de las Condiciones comerciales de venta |
|---------------------------------------|--|
| Estados Unidos | Dell.com/CTS |
| Canadá | Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá) |
| Países de América Latina y del Caribe | Sitio web local específico de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .* |
| Asia-Pacífico-Japón | Sitio web local específico de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .* |
| Gran China | Sitio web local específico de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .* |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Europa, Oriente Medio y África | <p>Sitio web local específico de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Además, los Socios ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar a continuación la URL que les corresponda:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p> |
|--------------------------------------|--|

* Los Socios pueden acceder a su sitio web local de Dell.com simplemente accediendo a Dell.com desde un ordenador conectado a Internet en su localización o seleccionando la opción que corresponda en "Seleccione un país o región" en el sitio web de Dell disponible en Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Si surge algún conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que forman este Acuerdo, el orden de prevalencia de los documentos será el siguiente (en EMEA, sujeto a V. 3.): (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos prevalentes se interpretarán del modo más estricto posible para resolver el conflicto, a la vez que se preservarán tantos términos no conflictivos como resulte posible, incluidas las provisiones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o subsección.

VI. Términos y condiciones adicionales

1. **Periodo del Servicio.** Esta Descripción del servicio empieza en la fecha indicada en el Formulario de pedido para el producto Dell EMC y continúa hasta que finalice esta Descripción del servicio o su membresía en el programa para Socios de Dell EMC. ("**Plazo**"). A menos que el Socio y Dell EMC Services acuerden lo contrario por escrito, las adquisiciones de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deberán realizarse únicamente para el uso interno por parte del Socio y no para fines de distribución o para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una empresa de servicios.

2. Información adicional importante

A. **Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell EMC Services puede rechazar la prestación de los Servicios si, en su opinión comercialmente razonable, esta genera un riesgo no razonable para Dell EMC Services o para los proveedores de servicios de Dell EMC Services, o si cualquier servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell EMC Services no es responsable de ningún fallo o retraso en la prestación del Servicio por causas ajenas a su voluntad, incluida la falta de cumplimiento por parte del Socio de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio.

B. **Servicios opcionales.** Dell EMC Services puede poner a disposición del Socio la contratación de otros servicios opcionales (como la asistencia técnica en el punto de necesidad y los servicios de instalación, de consultoría, de gestión, profesionales, de asistencia técnica y de formación), que variarán en función de la ubicación del Socio. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell EMC Services. Si no existiese dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

3. **Asignación y subcontratación.** Dell EMC Services puede subcontratar este Servicio o asignar esta Descripción del servicio a otros proveedores de servicios cualificados para que realicen la prestación en nombre de Dell EMC Services.

4. Suspensión o Cancelación de Servicios.

a. Dell EMC Service podrá cancelar este Servicio en cualquier momento del Periodo por cualquiera de los motivos que aparecen a continuación:

- I.El Socio no abona la totalidad del importe de este Servicio de acuerdo con los plazos de facturación.
- II.El Socio adopta una actitud insultante o amenazadora, o se niega a colaborar con Dell; o
- III.El Socio no paga el precio total de este Servicio de acuerdo con el Formulario de Pedido; o
- IV.El Socio no cumple con todos los términos y condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

b. segundo. Sujeto a la política aplicable de devolución de productos y cancelación de servicios para la ubicación geográfica del Socio (ya sea especificada en el Acuerdo, esta Descripción del servicio o impuesta por las leyes locales), el Socio puede finalizar los Servicios al proporcionar a Dell Technologies con al menos treinta (30) días de anticipación por escrito aviso de la solicitud del Socio para cancelar los Servicios. Se pueden aplicar tarifas de cancelación del servicio.

5. Terminación. Dell Technologies, a su exclusivo criterio, puede rescindir esta Descripción del servicio al proporcionar al Socio un aviso anticipado de quince (15) días

6. Limitaciones geográficas y traslado. Es posible que este Servicio no esté disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidas las horas de soporte técnico, y los tiempos de respuesta variarán dependiendo de la localización geográfica; en consecuencia, es posible que no se puedan adquirir determinadas opciones en la ubicación del Socio. Póngase en contacto con su representante de operaciones de ventas del canal para obtener más información.

7. Modificaciones. Dell Technologies se reserva el derecho de modificar los términos de esta Descripción del servicio en cualquier momento sin previo aviso.

8. Divisibilidad. Si alguna disposición en este documento es nula o no se puede hacer cumplir, usted y Dell Technologies acuerdan eliminar dicha disposición y aceptan que el resto del Acuerdo continuará en vigencia.

9. Renuncia. El incumplimiento por parte de Dell Technologies de hacer cumplir su estricto cumplimiento de cualquier término en este documento no constituirá una renuncia al derecho de Dell Technologies de hacer cumplir posteriormente dicho término o cualquier otro término de este Acuerdo.

10. Cargos. Los servicios se facturarán a las tarifas indicadas en el Formulario de pedido. Si se le brindan servicios que exceden los Servicios o si los Servicios se brindan por un período de tiempo más largo que el Período, se pueden aplicar costos adicionales, según lo determine el exclusivo criterio de Dell Technologies. Dell Technologies, o el afiliado local de Dell Technologies correspondiente, facturará al Partner localmente, en la moneda correspondiente.

11. No hay terceros beneficiarios. Esta Descripción del servicio no tiene la intención de conferir ningún derecho o recurso, explícito o implícito, a ninguna persona que no sean las partes del presente.

12. Acuerdo completo. El Acuerdo, esta Descripción del servicio y los Formularios del servicio (si corresponde) constituyen el acuerdo completo entre las partes con respecto al tema de los Servicios. No hay representaciones, entendimientos o acuerdos, escritos u orales, en relación con los Servicios que no se expresan completamente en este documento. Ninguna de las Partes confía en ninguna representación o declaración de la otra que no esté totalmente expresada en el Acuerdo, esta Descripción del servicio o los Formularios de servicio relacionados; más bien, cada parte se basa en su propio juicio y diligencia debida y renuncia expresamente a cualquier declaración o declaración no expresamente establecida en el Acuerdo, esta Descripción del servicio o los Formularios de servicio relacionados

13. Sin garantía. Esta Descripción del servicio no confiere al Socio ninguna garantía además de las garantías proporcionadas en este documento o en virtud del Acuerdo

© 2019 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Las marcas comerciales y los nombres comerciales pueden usarse en este documento para referirse a las entidades que reclaman las marcas y los nombres o sus productos. Una copia impresa de los términos y condiciones de venta de Dell Technologies también está disponible a pedido.

Anexo A a la Descripción del servicio para los servicios de PSPM

Formulario de servicio

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre legal completo del socio | |
| Dirección del socio | |
| Servicios | Identificar el alcance de los servicios. |
| Pago | Identifique el monto, la frecuencia y la estructura del pago. |