

# Tiempo de implementación adicional de ProDeploy: Recurso técnico remoto

### **Descripción del servicio**

Este servicio proporciona al cliente un segmento de 4 horas para un Recurso técnico remoto de Dell EMC para la instalación de software, implementación, configuración o verificación de la implementación de un producto. Dell EMC determinará el Recurso técnico remoto específico asignado en función de los requisitos del cliente. Este servicio, cuando se combina con los servicios de implementación, proporciona una oportuna y exhaustiva instalación de software, diseño o finalización del proyecto de implementación.

### **Alcance del proyecto**

El personal de Dell EMC o los agentes autorizados (“Personal de Dell EMC”) trabajarán estrechamente con el personal del Cliente para ejecutar los servicios especificados a continuación (“Servicios”), siempre y cuando el Cliente satisfaga las “Responsabilidades del cliente” detalladas en este documento.

Durante esta parte del servicio, Dell EMC puede completar una o más actividades, incluidas las siguientes:

- Desarrollar una solución basada en Dell EMC o, alternativamente, validar un diseño proporcionado por el cliente de dicha solución. Las actividades de diseño representativas pueden incluir lo siguiente:
  - Identificación de componentes y requisitos de hardware o software.
  - Identificación de la configuración de red requerida, la capacidad y las consideraciones de velocidad.
  - Análisis de migración de datos, archivo, o los requisitos y consideraciones de disponibilidad de datos/aplicaciones del cliente.
  - Desarrollo de una documentación de diseño de soluciones de alto nivel.
  - Identificación de los próximos pasos requeridos.
- Análisis y consultas sobre la implementación/planes de transferencia según lo provisto por el cliente.
- Realizar auditorías en sitio.
- Instalar/desinstalar plataformas de hardware admitidas.
- Configurar las tecnologías de dial/Connect Home.
- Ejecutar diagnósticos para determinar si el problema está relacionado con productos que no son de Dell EMC.
- Realizar cambios en la configuración.
- Proporcionar la recertificación del producto.
- Proporcionar una Descripción general funcional básica de los productos y características implementados.
- Realizar otras actividades de servicio aplicables.

Las siguientes actividades incluidas en todos los servicios se centran en la administración de la iniciación, planificación, ejecución y cierre del proyecto, incluidas la coordinación de los recursos de entrega y la comunicación con las partes interesadas:

- Administrar los recursos de Dell EMC asignados al proyecto.
- Determinar el proceso de participación y el programa.
- Desarrollar un Plan de proyecto de alto nivel con puntos de control y eventos de ruta críticos.

## Descripción del servicio

### **Entregables**

Cuando proceda, Dell EMC proporcionará al Cliente los siguientes Entregables en relación con los Servicios:

- Transferencia de conocimientos
- Formulario de finalización del proyecto

### **Dotación de personal de Dell EMC**

Dell EMC proporcionará Personal de Dell EMC adecuado para llevar a cabo los Servicios especificados en la sección “Alcance del proyecto” anterior.

### **Responsabilidades del cliente**

Es esencial para el cumplimiento de los Servicios establecidos en este documento que el Cliente le proporcione a Dell EMC, oportunamente, oficinas, instalaciones, equipos, asistencia, cooperación, información, y datos completos y precisos de sus directivos, agentes y empleados; productos de computadora configurados adecuadamente; y el acceso a redes. El Cliente es responsable de garantizar que cuente con un respaldo de todos sus datos antes del inicio de los Servicios. Dell EMC no asume ninguna responsabilidad u obligación por cualquier pérdida material o de acceso de datos no recuperables en relación con los Servicios.

Las siguientes son responsabilidades adicionales del Cliente:

- Proporcionar a Dell EMC un acceso razonable al personal funcional, técnico y empresarial del Cliente según sea necesario para ejecutar los Servicios.

### **Programa de servicio**

A menos que se acuerde lo contrario por escrito, la fecha de inicio prevista de los Servicios se encuentra dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción y aprobación por parte de Dell EMC de la orden de compra del Cliente para este Servicio.

El Cliente tendrá doce (12) meses a partir de la fecha de la factura de Dell EMC para utilizar los Servicios descritos en este documento (“**Período de servicio**”). Los Servicios expirarán automáticamente el último día del Período de servicio, a menos que Dell EMC acuerde lo contrario. Bajo ninguna circunstancia el Cliente tendrá derecho a un crédito o reembolso de cualquier parte no utilizada de los Servicios.

### **Cambios en el alcance de los servicios**

Cualquier cambio en los Servicios, el programa, los cargos o este documento debe acordarse mutuamente por Dell EMC y el Cliente por escrito. Según el alcance de dichos cambios, Dell EMC puede requerir que las partes ejecuten un Plan de trabajo separado que detalle los cambios, el impacto de los cambios propuestos en los cargos y el programa, así como otros términos relevantes.

### **Exclusiones del alcance de los Servicios**

Dell EMC es responsable de ejecutar solo los Servicios expresamente especificados en este documento. Todos los demás servicios, tareas y actividades se consideran fuera del alcance.

El Cliente mantendrá una versión actualizada de una aplicación antivirus que se ejecute continuamente en cualquier sistema al que Dell EMC tenga acceso y analizará todos los Entregables y los medios en los que se entreguen. El Cliente deberá tomar medidas de respaldo de datos razonables y, en particular, deberá proporcionar un proceso de respaldo diario y realizar el respaldo de los datos relevantes antes de que Dell EMC ejecute cualquier trabajo de remediación, actualización o de otro tipo en los sistemas de producción del Cliente. En la medida en que la responsabilidad de Dell EMC por la pérdida de datos no se excluya de alguna manera en virtud del Acuerdo existente o de este documento, Dell EMC, 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.

## Descripción del servicio

### **Tarifa de servicio de puja fija y programa de facturación**

Los Servicios descritos en este documento se entregan en días consecutivos durante el horario comercial normal del Proveedor de servicios (de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora local, de lunes a viernes, con excepción del Proveedor de servicios y feriados locales). Sin embargo, algunos Servicios pueden requerir una programación por parte del Proveedor de servicios para su entrega fuera del horario comercial normal debido a la naturaleza de los Servicios que se realizan (p. ej., implementación de hardware en el sitio).

Los Servicios descritos en este documento se realizan sobre una base de precio fijo según las tarifas especificadas en la cotización del Proveedor de servicios aplicable.

Los Servicios se entregarán utilizando el modelo de entrega estándar del Proveedor de servicios, que puede incluir la entrega de los Servicios en el sitio o fuera del sitio. Si el Cliente requiere un modelo de entrega diferente, los cargos, los gastos, el alcance del trabajo o el programa están sujetos a modificaciones de acuerdo con la sección “Cambios en el alcance de los servicios” en este documento. Si el Cliente no autoriza dichos cambios de acuerdo con la sección “Cambios en el alcance de los servicios”, el Proveedor de servicios y el Cliente aceptan que el modelo de entrega estándar del Proveedor de servicios se aplicará a los Servicios. (No se aplica a los compromisos del gobierno de los EE. UU. o del estado de los EE. UU. que impiden el uso de prestación de servicios fuera del sitio).

Las facturas se emiten una vez que el Proveedor de servicios reciba y apruebe la orden de compra del Cliente.

El cliente autoriza al Proveedor de servicios a facturar y pagar cantidades adicionales relacionadas con cambios o excepciones a los Servicios.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES**

Este documento es entre el cliente definido en la descripción de venta apropiada a continuación (“Cliente”) y la entidad de ventas de Dell EMC correspondiente (“Dell EMC”) 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 EMC proporcione en adelante.

**Venta directa de Dell EMC al Cliente:** Este documento y el desempeño de los Servicios detallados aquí están sujetos a (i) el acuerdo firmado más recientemente entre el Cliente y Dell EMC que contiene los términos y condiciones orientados a aplicarse a los servicios profesionales (“Acuerdo existente”); o (II) en ausencia de ellos, los términos y condiciones estándar de Dell EMC para los servicios profesionales especificados a continuación. En caso de conflicto entre este documento y su Acuerdo existente, este documento regirá.

**Venta de un revendedor autorizado de Dell EMC al Cliente:** Si ha adquirido los Servicios detallados en el presente documento a través de un revendedor autorizado de Dell EMC, este documento es solo para propósitos descriptivos e informativos, y no establece una relación contractual ni ningún derecho u obligación entre usted y Dell EMC. Dichos Servicios se rigen únicamente por el acuerdo entre usted y el revendedor autorizado de Dell EMC. Dell EMC ha permitido que el revendedor autorizado de Dell EMC le proporcione este documento. El revendedor autorizado de Dell EMC puede hacer arreglos con Dell EMC para ejecutar la totalidad o una parte de los Servicios en nombre del revendedor.

**Venta de Dell EMC al revendedor autorizado de Dell EMC:** Este documento y el desempeño de los Servicios detallados aquí están sujetos a los términos y condiciones de los servicios profesionales entre usted (“Socio”) y Dell EMC que se especifican en (i) el acuerdo de pedido de productos y servicios firmado, si lo hubiere; o (ii) el acuerdo de servicios profesionales (“PSA”) independiente firmado aplicable, si lo hubiere, y en caso de existir ambos, el documento que tenga la fecha de vigencia posterior regirá; o (iii), en ausencia de los acuerdos descritos anteriormente, los términos y condiciones estándar de Dell EMC para los servicios profesionales especificados a continuación. El Socio reconoce y acepta que: (a) sus acuerdos con sus clientes (“Usuarios finales”) para los Servicios detallados en este documento no son contratos de Dell EMC; (b) el Socio no tiene derecho ni poder para obligar a Dell EMC a aceptar ningún compromiso, a menos que Dell EMC acuerde lo contrario por escrito explícitamente, y no

## Descripción del servicio

representará lo contrario ni pretenderá hacerlo; (c) los Usuarios finales no son terceros beneficiarios de este documento ni de cualquier otro acuerdo entre Dell EMC y el Socio; (d) todas las referencias al “Cliente” en este documento harán referencia al Socio que compra los Servicios; y (e) cuando la prestación de los Servicios por parte de Dell EMC esté supeditada a una obligación del Socio, dicha obligación también podrá aplicarse al Usuario final con respecto a la prestación de Servicios a dicho Usuario final. El Socio se asegurará de que dicho Usuario final cumpla con dichas obligaciones cuando proceda. En caso de que el Usuario final no cumpla con dicha obligación, Dell EMC no será responsable de ningún incumplimiento resultante en la ejecución de sus obligaciones. En caso de conflicto entre este documento y los acuerdos a los que se hace referencia en (i) y (ii) anteriormente, este documento regirá.

Los siguientes términos y condiciones rigen este documento:

1.1 **Plazo de vigencia; finalización.** Este documento comienza en la fecha especificada en la sección “Programa de servicio” anterior, y, a menos que se finalice por vulneración, continúa de acuerdo con sus términos. Una parte debe notificar por escrito a la otra en caso de una presunta vulneración de la otra parte en cuanto a una disposición material de este documento. El destinatario tendrá treinta (30) días civiles a partir de la fecha de recepción de dicha notificación para efectuar una subsanación (“**Período de subsanación**”). Si el destinatario de dicha notificación no logra efectuar una subsanación dentro del **Período de subsanación**, entonces el remitente de la notificación tendrá la opción de enviar una notificación de finalización por escrito, que entrará en vigor al recibirla.

1.2 **Concesión de derechos de autor o de licencia en los entregables.** Sujeto al pago por parte del Cliente de todos los importes debidos a Dell EMC, las partes aceptan que (i) el Cliente será el propietario de todos los derechos de autor de la porción de Entregables (definidos a continuación) que consiste únicamente en informes escritos, análisis y otros documentos de trabajo preparados y entregados por Dell EMC al Cliente en el desempeño de las obligaciones de Dell EMC en virtud del presente documento, y que (II) para la parte de Entregables que consiste en scripts y código, Dell EMC otorga al Cliente el derecho perpetuo, no exclusivo, intransferible e irrevocable (excepto en caso de vulneración de este documento) a utilizar, copiar y crear trabajos derivados de tales (sin derecho a sublicenciar) para las operaciones comerciales internas del Cliente, según se contempla a continuación. La licencia otorgada en esta sección no se aplica a (a) materiales suministrados por el Cliente, y (b) cualquier otro producto o artículo de Dell EMC con licencia, o proporcionado de otro modo, bajo un acuerdo separado. “**Entregables**” significa cualquier informe, análisis, script, código u otros resultados de trabajo que Dell EMC haya entregado al Cliente dentro de la infraestructura del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este documento.

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

1.2.2 **Reserva de derechos de propiedad.** Cada parte se reserva para sí misma todos los Derechos de propiedad que no ha concedido expresamente a la otra. Dell EMC 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 EMC para el Cliente al usar los Entregables o realizar Servicios similares para cualquier otro proyecto. “**Derechos de propiedad**” significa todas las patentes, derechos de autor, secretos comerciales, metodologías, ideas, conceptos, invenciones, conocimientos, técnicas u otros derechos de propiedad intelectual de una parte.

1.3 **Información confidencial; publicidad.** “**Información confidencial**” significa cualquier información que esté marcada como “confidencial”, “de propiedad” o de manera similar, o en relación con la cual debe inferirse su confidencialidad o, si se divulga verbalmente, se identifica como confidencial en el tiempo de divulgación y, dentro de las dos (2) semanas posteriores, se resume, se etiqueta apropiadamente y se proporciona en forma tangible. La Información confidencial no incluye información que (i) esté legítimamente en posesión de la parte receptora sin la obligación previa de confidencialidad de la parte

## Descripción del servicio

divulgadora; (ii) sea una cuestión de conocimiento público; (iii) sea debidamente proporcionada a la parte receptora por un tercero sin restricción de confidencialidad; o (iv) la parte receptora desarrolle independientemente sin referencia a la Información confidencial de la parte divulgadora. 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 EMC 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 EMC, que la parte receptora no divulgará en ningún momento. Sin perjuicio de todo lo anterior, la parte receptora podrá revelar Información confidencial (A) a su Afiliado (definido a continuación) con el fin de cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos en virtud del presente, siempre y cuando dicho Afiliado cumpla con lo anterior; y (B) en la medida requerida por la ley (siempre que la parte receptora haya dado una notificación inmediata a la parte divulgadora). “**Afiliado**” significa una entidad jurídica que es controlada, controla o está bajo un “control” común con Dell EMC o el Cliente, respectivamente. “**Control**” significa más del 50 % del poder de voto o de los intereses de propiedad. Cada parte no deberá, y no autorizará ni ayudará a la otra a, originar, producir, emitir o divulgar ninguna publicidad escrita, comunicado de prensa, material de marketing u otra publicación o anuncio público que se relacione de cualquier manera con este documento, sin la previa aprobación por escrito de la otra, cuya aprobación no se retendrá injustificadamente.

1.4 Pago. El cliente pagará las facturas de Dell EMC en su totalidad y en la misma divisa que la factura de Dell EMC dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura de Dell EMC, con intereses que se acumularán posteriormente a 1,5 % al mes o la tasa legal más alta, cualquiera sea la menor. Los cargos adeudados en virtud del presente son exclusivos del Cliente y este pagará o reembolsará a Dell EMC por todo el valor agregado (IVA), ventas, uso, impuestos especiales, retención, propiedad personal, bienes y servicios, y otros impuestos, gravámenes, aduanas y aranceles resultantes de la orden de compra del Cliente, a excepción de los impuestos basados en el ingreso neto de Dell EMC. Si se requiere que el Cliente retenga impuestos, el Cliente reenviará los recibos de retención a Dell EMC a través de [tax@emc.com](mailto:tax@emc.com).

1.5 Garantía: exención de responsabilidad de garantía. Dell EMC realizará los Servicios de una manera competente de acuerdo con los estándares del sector generalmente aceptados. El Cliente debe notificar a Dell EMC 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 EMC y la única solución para el Cliente por el incumplimiento de tal ejecución por parte de Dell EMC será que Dell EMC, 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. **CON EXCEPCIÓN DE LO EXPRESAMENTE INDICADO EN ESTA SECCIÓN DE GARANTÍA, Y EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, DELL EMC (INCLUIDOS SUS PROVEEDORES) NO OTORGA NINGUNA OTRA GARANTÍA EXPRESA, ESCRITA U ORAL, Y RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, SE EXCLUYEN EXPRESAMENTE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO, TÍTULO Y NO INFRACCIÓN, Y CUALQUIER GARANTÍA QUE SURJA DE ESTATUTO, FUNCIONAMIENTO DE LA LEY, CURSO DE NEGOCIACIÓN O DESEMPEÑO, O USO DEL COMERCIO.**

## Descripción del servicio

**1.6 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL EMC 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 EMC EN UNA CANTIDAD QUE NO EXCEDA EL PRECIO PAGADO A DELL EMC POR LOS SERVICIOS PRESTADOS A CONTINUACIÓN. SALVO EN LO QUE RESPECTA A LAS RECLAMACIONES RELATIVAS A LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE DELL EMC, NINGUNA DE LAS PARTES TENDRÁ RESPONSABILIDAD ANTE LA OTRA POR CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, CONSECUENTE, EJEMPLAR, INCIDENTAL O INDIRECTO (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INGRESOS, DATOS O USO), INCLUSO SI SE ADVIERTE DE LA POSIBILIDAD DE ESTO.**

**1.7 Observaciones.** Las partes actuarán como contratistas independientes a todos los efectos del presente documento. Nada de lo contenido en este documento se considerará que establece a cualquiera de las partes como agente o representante de la otra, o ambas partes como empresas conjuntas o socias para ningún propósito. Ninguna de las partes será responsable de los actos u omisiones de la otra, y ninguna de las partes tendrá autoridad para hablar, representar u obligar a la otra parte de ninguna manera sin la aprobación previa por escrito de la otra parte. Cada parte cumplirá con todas las leyes, órdenes y normativas aplicables en materia de exportación y obtendrá todos los permisos, licencias y autorizaciones gubernamentales necesarios. Las desviaciones contrarias a la legislación estadounidense, incluidas las leyes de exportación estadounidenses, están expresamente prohibidas. Este documento se regirá por las leyes de la Mancomunidad de Massachusetts para las transacciones que se llevan a cabo en los Estados Unidos, y del país en el que se encuentra la entidad Dell EMC para las transacciones que se llevan a cabo fuera de los Estados Unidos, a excepción de cualquier conflicto de normas legales. No se aplica la Convención sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de la ONU.

Copyright © 2019 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, Dell EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o de sus subsidiarias. Puede que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.