

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, la implementación, la configuración o la verificación de software de una implementación de producto. Dell EMC determinará el recurso técnico remoto específico que se le asignará en función de los requisitos del cliente. Este servicio, cuando se combina con los servicios de implementación u otros servicios, proporciona la planificación, la instalación de software o la finalización del proyecto de implementación de manera oportuna y detallada.

Alcance del proyecto

El personal de Dell EMC o sus agentes autorizados (“personal de Dell EMC”) trabajarán en estrecha coordinación con el personal del cliente para brindar los siguientes servicios (“servicios”) si se cumplen las “responsabilidades del cliente” que se especifican en este documento.

Tiempo de implementación adicional de ProDeploy: recurso técnico remoto

Durante esta parte del servicio, Dell EMC realiza lo siguiente:

- Desarrolla una solución basada en Dell EMC, o bien, de manera alternativa, valida un diseño de dicha solución proporcionado por el cliente. Las actividades de diseño representativas pueden incluir:
 - Identificación de los componentes de hardware y/o software y requisitos.
 - Identificación de consideraciones de configuración, capacidad y velocidad de red necesarias.
 - Revisa los requisitos y consideraciones de la migración de datos, los archivos o la disponibilidad de los datos o de la aplicación del cliente.
 - Desarrollo de una documentación de diseño de la solución de alto nivel.
 - Identificación de los próximos pasos necesarios.
- Analiza y consulta los planes de implementación/transferencia proporcionados por el cliente.
- Ejecuta auditorías del sitio.
- Instala/desinstala las plataformas de hardware compatibles.
- Configura las tecnologías de acceso telefónico y de Connect Home.
- Realiza diagnósticos para determinar si el problema está relacionado con productos que no son de Dell EMC.
- Realiza cambios de configuración.
- Proporciona la recertificación del producto.
- Proporciona una transferencia de conocimientos básicos sobre las funcionalidades y los productos implementados.
- Lleva a cabo otras actividades de servicio aplicables.

Las siguientes actividades incluidas en todos los servicios 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 Dell EMC asignados al proyecto.
- Determina el proceso y el programa de la contratación.
- Desarrolla un Plan de proyecto general con pasos a seguir y eventos de rutas importantes.

Entregables

Dell EMC le proporcionará al cliente los siguientes entregables en relación con los servicios:

- Ningún entregable

Personal de Dell EMC

Dell EMC proporcionará el personal adecuado para brindar los servicios que se especifican en la sección "Alcance del proyecto".

Responsabilidades del cliente

El cliente debe aprovisionar oportunamente a Dell EMC con servicios de oficina, instalaciones, equipos, asistencia, cooperación e información y datos completos y precisos provistos por los empleados, agentes y directores del cliente, así como productos informáticos configurados adecuadamente y acceso a la red, lo que resulta esencial para la prestación de los servicios estipulados en este documento. El cliente es responsable de garantizar que se hayan respaldado todos los datos del cliente antes del comienzo de los servicios. Dell EMC no asume ninguna responsabilidad por la pérdida de los datos relacionados con los servicios, la pérdida del acceso a ellos ni la imposibilidad de recuperarlos.

Programa del servicio

A menos que ambas partes hayan acordado mutuamente lo contrario por escrito, la fecha de inicio anticipada de los servicios se establece en dos (2) semanas después de la recepción y la 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 facturación de Dell EMC para usar los servicios que se describen en el presente documento ("período de servicio"). Los servicios expirarán automáticamente el último día del período de servicio, a menos que Dell EMC acuerde lo contrario, y siempre que Dell EMC y el cliente cumplan con las leyes aplicables, y, en caso de que se produzca una discrepancia entre esta disposición y el acuerdo maestro con el cliente que autorice la compra de estos servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre este resumen del servicio. El cumplimiento del alcance de los servicios descritos en este resumen y la entrega de lo acordado al cliente, si corresponde, constituirá la prestación total de los servicios, sin importar la cantidad de tiempo u horas estipuladas en cualquier cotización o factura recibida por el cliente en la que se describan dichos servicios. El cliente no tendrá derecho a recibir créditos ni reembolsos por ninguna parte de los servicios que no se utilicen en ninguna circunstancia, excepto si en caso de acuerdo en sentido contrario entre Dell EMC y el cliente, siempre que Dell EMC y el cliente cumplan con las leyes aplicables, y, en caso de que se produzca una discrepancia entre esta disposición y el acuerdo maestro con el cliente que autoriza la compra de estos servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre este resumen del servicio.

Cambios en el alcance de los servicios

Dell EMC y el cliente deben acordar por escrito cualquier cambio en los servicios, en el programa o en los costos que se establecen en este documento. En función del alcance de estos cambios, es posible que Dell EMC requiera que ambas partes ejecuten un plan de trabajo por separado en el cual se detallen los cambios en cuestión, el impacto de dichos cambios en los costos y el programa, y cualquier otra información pertinente.

Exclusiones del alcance de los servicios

Dell EMC es responsable de prestar los servicios que se especifican expresamente en este documento. Todos los demás servicios, las demás tareas y las demás actividades se consideran fuera del alcance.

El cliente ejecutará constantemente la versión actual de una aplicación antivirus en cualquier sistema al que se le conceda acceso a Dell EMC y analizará 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 Dell EMC realice alguna corrección, actualización u otro trabajo 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 otra manera en virtud del acuerdo existente o este documento, si se produce una pérdida de datos, Dell EMC solo será responsable del esfuerzo típico para recuperar los datos que se habrían acumulado si el cliente hubiera respaldado correctamente sus datos.

Tarifa fija de servicio de la propuesta y programa de facturación

Los servicios descritos en este documento se proporcionan en días consecutivos durante el horario normal de trabajo del proveedor de servicios (de 8:00 a 18:00, hora local, de lunes a viernes, sin incluir feriados locales y del proveedor de servicios). Sin embargo, algunos servicios pueden requerir una programación especial por parte del proveedor de servicios para su prestación fuera del horario comercial normal debido a su naturaleza (p. ej., implementación de hardware en el sitio).

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 implementación de los servicios en el sitio 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 contrataciones del Gobierno de los Estados Unidos o de un estado de los Estados Unidos para las que se prohíba 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 SERVICIOS PROFESIONALES

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 EMC, las partes acuerdan que I) el cliente será el propietario de todos los derechos de autor 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 EMC al cliente como parte del cumplimiento de las obligaciones de EMC en virtud del presente documento, y II) para la parte correspondiente a los entregables que incluyen scripts y código, EMC 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 de negocios 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 de EMC, elementos con licencia de EMC 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 EMC al cliente en el marco del cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este 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 EMC para su uso durante la prestación de los servicios. Conforme a los derechos de propiedad del cliente (según se definen a continuación) sobre tales materiales, el cliente otorga a EMC un derecho no exclusivo e intransferible para utilizar estos materiales exclusivamente para el beneficio del cliente en el cumplimiento de las obligaciones de EMC que se establecen en virtud de este documento.

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. EMC no tendrá limitaciones en cuanto al desarrollo, el uso o el marketing de servicios o productos que sean similares a los entregables o servicios proporcionados en virtud de este documento, ni tampoco, sujeto a las obligaciones de confidencialidad de EMC para con el cliente, en cuanto al uso de los entregables o la prestación de servicios similares para otros proyectos. 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 a la Información confidencial de la parte que divulga la información. Cada parte (a) usará la Información confidencial de la otra parte solo con el propósito de ejercer sus derechos o realizar obligaciones en virtud del presente; y (b) protegerá contra la divulgación a cualquier tercero, por medio de un estándar de cuidado equivalente al utilizado por el destinatario para proteger su propia información de naturaleza e importancia similares y, no menos que el uso de cuidado razonable, cualquier Información confidencial informada por la otra parte durante un período que comienza en la fecha de divulgación hasta tres (3) años después, excepto con respecto a (1) los datos de los clientes a los que EMC tenga acceso en relación con la prestación de servicios, que seguirá siendo Información confidencial hasta que se aplique una de las excepciones mencionadas anteriormente; y (2) Información confidencial que constituye, contiene o revela, en su totalidad o en parte, los derechos de propiedad de EMC, que no serán divulgados por la parte receptora 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). "Filial" hace referencia a una persona jurídica que es controlada por EMC o el cliente, que controla a EMC o al cliente o que está bajo el control "común" de EMC 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 deberá pagar las facturas de EMC en su totalidad y en la misma moneda indicada en la factura de EMC en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de facturación de EMC. Después de este plazo, se acumulará un interés equivalente al valor que sea menor entre el 1,5 % mensual o la tasa legal más alta aplicable. Los cargos pagaderos en virtud de lo establecido en este documento son exclusivos del cliente y el cliente pagará o reembolsará a EMC 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 EMC. Si el cliente debe retener impuestos, el cliente enviará cualquier recibo de retención de impuestos a EMC, a tax@emc.com.

1.5 Garantía: renuncia de responsabilidades de garantía. EMC prestará los servicios de manera profesional y de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en el sector. El cliente deberá notificar a EMC cualquier incumplimiento de esta obligación en un plazo de diez (10) días después de la prestación de la parte aplicable de los servicios. La única responsabilidad que asumirá EMC y el recurso exclusivo a favor del cliente por el incumplimiento de EMC con respecto a dicha obligación, serán, a opción de EMC, (i) realizar esfuerzos razonables para corregir dicho incumplimiento y/o (ii) rescindir este documento y reembolsar la parte de los honorarios recibidos que correspondan a ese incumplimiento. **SALVO LO INDICADO EXPRESAMENTE EN ESTA SECCIÓN DE GARANTÍA, Y HASTA EL GRADO MÁXIMO QUE PERMITA LA LEY APLICABLE, EMC (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 EMC Y EL ÚNICO RECURSO DEL CLIENTE POR CUALQUIER RECLAMACIÓN DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DE ESTE DOCUMENTO O EN RELACIÓN CON ÉL O CON LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE DOCUMENTO SE LIMITARÁN A DAÑOS DIRECTOS COMPROBADOS QUE SEAN ATRIBUIBLES A LA NEGLIGENCIA EXCLUSIVA DE EMC Y SU MONTO NO PODRÁ SUPERAR EL PRECIO PAGADO POR EL CLIENTE A EMC POR CONCEPTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS CONFORME A ESTE RESUMEN DEL SERVICIO. SALVO EN EL CASO DE LAS RECLAMACIONES VINCULADAS A LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE EMC, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS ESPECIALES, CONSECUENTES, EJEMPLARES, INCIDENTALES O INDIRECTOS (LO QUE INCLUYE, AUNQUE NO DE MANERA EXCLUSIVA, PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS, DATOS Y/O USO), INCLUSO CUANDO SE HAYA INFORMADO ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE QUE OCURRAN 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 regirá por las leyes del Estado de Massachusetts para las transacciones realizadas en los Estados Unidos y el país en el que la entidad de EMC esté ubicada para las transacciones realizadas fuera de los Estados Unidos, y se excluye la posibilidad de conflictos entre leyes. No se aplica la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercadería.

Copyright © 2019 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.