

Resumen del servicio

ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening

Los servicios descritos en este Resumen del servicio (los “**Servicios**”) forman parte de ProDeploy Infrastructure Suite (“**ProDeploy Suite**”) de Dell Technologies (“**Dell**”), que está disponible en varios niveles: Basic Deployment, ProDeploy y ProDeploy Plus (el “**Nivel de oferta**” de forma individual o los “**Niveles de servicio**” de forma colectiva). Las soluciones de infraestructura pueden incluir, entre otras, plataformas de hardware, como plataformas de servidores, almacenamiento, redes y modulares (la “**Plataforma de hardware**”), así como adiciones, actualizaciones o administración de datos de hardware y software empresariales asociadas, como se establece en el presente Apéndice A (de forma colectiva, “**Servicios de implementación complementarios**”).

Dell tiene el agrado de proporcionar este Servicio de acuerdo con este Resumen del servicio. La propuesta para el Cliente (como se define más adelante, en este documento), el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación de pedido establecidos de mutuo acuerdo (según corresponda, el “**Formulario de pedido**”) incluirán el nombre de los Servicios y las opciones de servicio disponibles que haya adquirido el Cliente. El presente Resumen del servicio se efectúa entre el cliente designado en el Formulario de pedido (“**Cliente**”) y la entidad de ventas de Dell correspondiente con arreglo a lo especificado en dicho Formulario de pedido. Para obtener asistencia adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio del Cliente o los Formularios de pedido, póngase en contacto con el representante de ventas de Dell del Cliente.

Dell Technologies (DT) utilizará el inglés como el idioma comercial normal en la prestación de actividades de servicio remoto; incluidas, entre otras, la comunicación, la documentación y la asistencia. Los entregables, las instrucciones y las interacciones relacionadas con el Servicio se llevarán a cabo en inglés como medio principal de comunicación, a menos que las leyes y normativas locales exijan lo contrario.

Esfuerzos comercialmente razonables para otros idiomas: si bien el inglés es el idioma comercial estándar de Dell Technologies para los servicios remotos, se harán los mejores esfuerzos para atender las solicitudes en otros idiomas; sin embargo, estas solicitudes están sujetas a la disponibilidad de los recursos y las funcionalidades específicos del idioma. Se proporcionará soporte en idiomas distintos al inglés en la medida de las capacidades de DT, teniendo en cuenta la experiencia y la disponibilidad del personal bilingüe. El nivel y la puntualidad de la prestación del Servicio en otros idiomas pueden variar y DT no puede garantizar la misma prestación y cobertura que cuando se realizan en inglés.

Tabla de contenido

Visión general de los servicios.....	2
Estructura de la oferta.....	2
ProDeploy Infrastructure Suite.....	2
Tipos de servicios.....	3
Alcance del proyecto.....	3
Administración de proyectos.....	4
Implementación de prácticas recomendadas y políticas de CloudIQ Cyber Security.....	5
Entregables.....	5

Cambios en el alcance de los servicios	6
Exclusiones del alcance de los servicios	6
Responsabilidades del Cliente	7
Programa del servicio.....	8
Términos y condiciones de Dell	9

Visión general de los servicios

Este servicio proporciona la planificación, el diseño y la configuración de Security Hardening en un dispositivo PowerProtect Data Domain en un entorno de producción.

Además, al final de la configuración de reforzamiento de seguridad dentro del alcance, si el tiempo lo permite, se llevará a cabo una conversación de alto nivel que podría incluir prácticas recomendadas de reforzamiento, como la protección de recursos contra el acceso físico no autorizado, el proceso de administración de parches de seguridad y las guías de implementación técnica de seguridad (STIG) de la Agencia Federal de Sistemas de Información de Defensa (DISA) en el dispositivo Data Domain. Todo esto requeriría que la configuración se realizara como parte de un servicio personalizado.

Los servicios de Dell Technologies (DT) Services se prestan mediante un modelo mixto que varía según la oferta contratada. Consulte la *estructura de la oferta* para obtener más detalles.

Estructura de la oferta

ProDeploy Infrastructure Suite

ProDeploy Infrastructure Suite consta de los tres (3) niveles de oferta a continuación:

- **Basic Deployment:** proporciona al cliente hardware en el sitio y administración remota de proyectos.
- **ProDeploy:** proporciona al cliente la instalación de hardware, la configuración remota y la planificación de servicios remotos y la administración de proyectos. El cliente puede elegir entre la instalación de hardware en el sitio o una opción de instalación automática guiada que incluye instrucciones específicas del proyecto, documentación y orientación en vivo de expertos. Consulte a su equipo de proyectos para conocer los detalles y requisitos adicionales durante la planificación del proyecto.
- **ProDeploy Plus:** proporciona al cliente la instalación de hardware, la configuración y la validación de la administración de proyectos en el sitio y en la región del producto. La planificación del servicio se puede proporcionar en la región o de manera remota en función de la disponibilidad de recursos, según lo determine Dell Technologies.

Los niveles anteriores proporcionan diferentes modelos de entrega con opciones específicas que varían según el producto y el servicio. Las siguientes definiciones se aplican a los modelos de entrega de DT:

- Los recursos **remotos** pueden encontrarse en ubicaciones del Centro de excelencia (COE) de Dell Technologies o dentro del mismo país o la misma región que la ubicación del cliente donde se instalarán y se configurarán los productos según lo determine Dell Technologies.
- Los recursos **en el sitio** se colocarán en la ubicación del cliente donde se instalarán y se configurarán los productos.
- Los recursos **en la región** se ubicarán dentro del mismo país o la misma región que la ubicación del cliente donde se instalarán y se configurarán los productos.

En la siguiente tabla, se proporcionan los métodos de entrega normales para las tareas de servicio dentro de Offer Suite. Dell Technologies Services se reserva el derecho de ajustar y determinar el método de entrega adecuado en función de los servicios adquiridos, la disponibilidad de recursos y otros factores.

Tareas de entrega	Modelo de recursos de entrega		
	Basic Deployment	ProDeploy	ProDeploy Plus
Administración de proyectos	Remoto	Remoto	En la región
Planificación de servicios ¹	N/D	Remoto	Remoto/en la región
Desembalaje e instalación de hardware	En el sitio	En el sitio	En el sitio
Configuración de productos	N/D	Remoto	En el sitio
Verificación	N/D	Remoto	En el sitio

1 Todas las ofertas de servicio ProDeploy y ProDeploy Plus tienen un componente de planificación. El componente de planificación está diseñado para recopilar información sobre el entorno del Cliente a fin de garantizar una integración y una implementación exitosas. No sustituye los servicios estratégicos de evaluación o diseño, ya que estos servicios de consultoría se pueden adquirir a través de Dell por separado.

Tipos de servicios

Hay dos tipos de ofertas de Servicios disponibles: servicios principales y servicios complementarios:

Los “**Servicios principales**” están asociados con la implementación de una Plataforma de hardware o software específica adquirida recientemente, o bien con un Servicio de implementación complementario de una Plataforma de hardware o software adquirida en un pedido separado. Los Servicios principales están identificados en el Formulario de pedido como Basic Deployment, ProDeploy o ProDeploy Plus seguido de <Familia de productos> seguido de <identificadores adicionales> en caso de ser necesario. Por ejemplo, *ProDeploy Plus for PowerMax*.

Los “**Servicios complementarios**” se identifican en el Formulario de pedido como “*Complementario*”. Estos Servicios complementarios se pueden combinar con cualquier Servicio Principal dentro del mismo modelo de entrega. Algunos de los Servicios pueden incluir una lista de opciones de subservicios, los que serán elegidos por el Cliente después de la venta o al comienzo de los Servicios. Los Servicios complementarios se pueden adquirir en diversas cantidades para cubrir los diferentes subservicios o en distintas cantidades del mismo subservicio. Para obtener más información acerca de los Servicios complementarios, consulte la sección del apéndice de servicios adicionales.

Alcance del proyecto

El personal de Dell o sus agentes autorizados (“**Personal de servicios**”) trabajarán en estrecha colaboración con el personal del Cliente para brindar los Servicios que se especifican a continuación, si se cumplen las “Responsabilidades del Cliente” que se detallan en este Resumen del servicio.

Este servicio incluye los siguientes componentes (no deben superar los valores indicados):

Cantidades del alcance	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
Sistemas Data Domain destinados a Security Hardening	1

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

Tareas del alcance	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
Lleva a cabo conversaciones con el cliente a fin de recibir la aprobación para realizar procedimientos de reforzamiento y pasos de mitigación específicos de Data Domain.	✓

Tareas del alcance	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
Realiza los siguientes procedimientos de reforzamiento y pasos de mitigación, si es necesario:	
<ul style="list-style-type: none"> • Configura la seguridad de la frase de contraseña. • Configura la autenticación de múltiples factores para la autorización de sysadmin y el director de seguridad. • Configura los pasos de reforzamiento del acceso administrativo. • Deshabilita todos los puertos no utilizados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Lleva a cabo las prácticas recomendadas generales para la seguridad de los puertos USB. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Configura el cifrado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Configura TLS para FTP. • Configura los pasos de reforzamiento de DD Boost. • Configura Kerberos con cifrado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Configura las recomendaciones de seguridad de red en el nivel de la nube. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Lleva a cabo las recomendaciones para Baseboard Management Controller y el sistema básico de entrada y salida. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Protege a la Integrated Dell Remote Access Controller 9 (iDRAC) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el reforzamiento de iDRAC. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
Analiza las siguientes recomendaciones adicionales de reforzamiento con el cliente:	
<ul style="list-style-type: none"> • Relevancia de la activación de la protección de los recursos contra la adulteración física y el acceso físico no autorizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso actual de administración de parches de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas recomendadas para los estándares de STIG de la DISA. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓

Administración de proyectos

Las siguientes actividades incluidas en todos los servicios (incluidos los Servicios de implementación complementarios 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 calendario de la contratación.
- Desarrolla un plan de proyecto general 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 revisar el proceso del proyecto, los problemas y los riesgos potenciales. La frecuencia de las reuniones se acordará entre el Cliente y DT Services.
- Coordina el cierre del proyecto.

Implementación de prácticas recomendadas y políticas de CloudIQ Cyber Security

Los Clientes que adquieran los Servicios para su uso con determinados productos cubiertos pueden recibir orientación de seguridad de Dell Technologies Services durante los pasos de configuración del producto mediante las pautas de CloudIQ Cyber Security. Esta orientación de seguridad proporciona revisión e implementación de diversos ajustes de seguridad recomendados de los productos seleccionados mediante las prácticas recomendadas de seguridad desarrolladas por Dell.

Las características clave varían según el producto, pero pueden incluir una o más de las siguientes opciones:

- Revisión conjunta de la configuración de seguridad de CloudIQ Cyber Security recomendada para los productos cubiertos.
- Aplique la configuración de seguridad deseada del Cliente a los productos cubiertos recientemente implementados.
- Creación de una o más plantillas del plan de evaluación dentro de CloudIQ Cyber Security según la configuración de seguridad deseada por el Cliente.
- Aplicar la plantilla del plan de evaluación a los productos cubiertos recientemente implementados.

Nota: Los productos recientemente implementados pueden tardar hasta 48 horas en ser visibles en el portal de CloudIQ Cyber Security. En algunos casos, se requerirá que el Cliente aplique la plantilla del plan de evaluación después de la finalización del Servicio ProDeploy Plus.

Este componente no es un reemplazo de una evaluación de seguridad integral o un servicio de reforzamiento STIG disponible en algunos productos.

Entregables

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

- Plan de implementación

Tras la finalización de un Entregable, DT Services enviará el Entregable al cliente, junto con un formulario de aceptación proporcionado por DT Services. El proceso de finalización y aceptación para esta contratación consta de lo siguiente:

- El Cliente revisará cada Entregable dentro de los cinco (5) días laborales siguientes a la entrega (el "Período de aceptación") para determinar si cada Entregable satisface los criterios de aceptación en todos los aspectos significativos.
- Si el Entregable cumple con sus criterios de aceptación en todos los aspectos significativos, el Cliente proporcionará una confirmación de aceptación por escrito a DT Services mediante el formulario de aceptación antes de que finalice el Período de aceptación.
- En el caso de un Entregable que no se acepte debido a una falta de conformidad o fallo, el Cliente indicará las razones detalladas para dicho rechazo en el formulario de aceptación y devolverá a DT Services este formulario junto con el Entregable rechazado asociado (un "Aviso de rechazo") dentro del Período de aceptación.

- Tras la recepción de un Aviso de rechazo, DT Services corregirá con prontitud cualquier fallo o falta de conformidad en la medida necesaria, de modo que cada Entregable cumpla con los requisitos de esta SOW y sus criterios de aceptación en todos los aspectos sustanciales.
- Luego, DT Services volverá a enviar el Entregable modificado al Cliente junto con el formulario de aceptación y se repetirá el proceso establecido anteriormente. Sin embargo, el Cliente limitará su revisión de cada Entregable reenviado para determinar si DT Services corrigió los fallos o la falta de conformidad identificados en el Aviso de rechazo.
- Si el Cliente no proporciona a DT Services el Aviso de rechazo descrito anteriormente antes de que finalice el Período de aceptación correspondiente, el Entregable en cuestión se considerará aceptado.
- Si el Cliente proporciona un Aviso de rechazo después del primer reenvío del Entregable, DT Services puede rescindir este acuerdo.

Cambios en el alcance de los servicios

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. Cualquiera de las partes puede solicitar un cambio en el alcance completando el formulario de pedido de cambio proporcionado por el gerente de proyectos.

La parte destinataria analizará la solicitud de cambio propuesta y (i) la aprobará, (ii) aceptará estudiarla con más detalle o (iii) la rechazará. Los cambios acordados conforme al Proceso de administración de cambios no entrarán en vigencia hasta que ambas partes los ejecuten.

Exclusiones del alcance de los servicios

DT Services es responsable de prestar de manera exclusiva 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 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.

Las siguientes actividades no se incluyen en el alcance del este documento:

- Todos los servicios ProDeploy y ProDeploy Plus tienen un componente de planificación. Esto está diseñado para reunir información acerca del entorno del Cliente de manera que la integración y la implementación se realicen correctamente. NO es un sustituto de los servicios de evaluación estratégica o de diseño. Dichos servicios de consultoría se pueden adquirir en Dell por separado.
- Actividades relacionadas con el entorno del centro de datos del cliente, como la instalación/desinstalación, la configuración/reconfiguración, la conexión, la solución de problemas, etc.
- Creación de scripts personalizada, codificación, ajuste u optimización del rendimiento.
- Instalación, configuración o migración de cualquier aplicación, tecnología web, base de datos, red virtualizada u otro software, excepto cuando se describe explícitamente en el Alcance del proyecto.

- Migraciones o transferencias de sistemas informáticos físicos a virtuales o virtuales a virtuales, excepto los descritos explícitamente en la sección Alcance del proyecto mencionada previamente.
- Migraciones de datos o aplicaciones hacia/desde productos no cubiertos y centros de datos remotos hacia productos que no son de Dell.
- Instalación física de componentes de la computadora, como tarjetas de memoria, dispositivos de almacenamiento interno, tarjetas de expansión en productos que no son de Dell.
- Instalación o configuración de productos no cubiertos. Todos los componentes provistos por Dell y el Cliente se validarán como cubiertos o no cubiertos durante el proceso de planificación. Tenga en cuenta que, en algunos casos, Dell puede proporcionar una guía para la instalación y configuración de productos no compatibles para que las lleve a cabo el Cliente.
- Enrutamiento de cables (red, alimentación o fibra) entre racks o a través de paredes, techos, pisos o entre habitaciones.
- Montaje en rack de gabinetes densos o pesados superiores a 21u en un rack o montaje de gabinetes superiores a la posición de 44u en cualquier rack.
- Conexión a fuentes de alimentación de corriente continua. Un electricista cualificado debe realizar todas las conexiones a la corriente continua y a las tomas de tierra eléctrica de seguridad.

Este documento no otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo maestro de servicios o el 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 accedan y usen los productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos con el 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 teléfono y con los técnicos que se desplacen in situ, 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 mejoradas. El Cliente mantendrá el software y los productos cubiertos en las configuraciones o los niveles de versión mínimos especificados por Dell para los <https://www.dell.com/support/> productos compatibles. 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 datos confidenciales. El cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones 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;
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- PÉRDIDA O 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 DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- O CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO TERCERO PROVEEDOR DE SERVICIOS.

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

DT Services no será responsable de los cambios en la configuración del entorno de iSCSI existente.

Garantías de otros fabricantes. Estos Servicios pueden necesitar 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:

- Facilitar ventanas de mantenimiento del sistema adecuadas, según sea necesario, para que DT Services (o sus agentes autorizados) prepare el equipo.
- Proporcionar soporte técnico a los equipos de implementación, a todos los proveedores y terceros, según sea necesario.
- Asumir la responsabilidad de todos los problemas de conectividad de red, rendimiento y configuración.

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 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 para usar los Servicios que se describen en el presente documento ("**Período del servicio**"). Los Servicios caducarán automáticamente el último día del Período del servicio, a menos que Dell 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 h a 18:00 h, hora local del Cliente), a menos que se especifique lo contrario en la siguiente tabla.

País	Horario comercial normal de Dell
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana y Suecia	De 8:00 h a 17:00 h
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 al día, a menos que se acuerde de otra forma de antemano con Dell. No se llevarán a cabo actividades durante los días festivos locales, estatales o nacionales.

Los Servicios descritos en este Resumen del servicio se prestan sobre la base de un precio fijo, de acuerdo con lo especificado en la cotización de Dell correspondiente por separado.

Los Servicios se prestarán conforme al modelo de entrega estándar de Dell, definido en la Estructura de la oferta, 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 el calendario de las tareas estarán sujetos a cambios establecidos en virtud de la sección “Cambios en el alcance de los Servicios” de este Resumen del servicio. Si el Cliente no autoriza estos cambios establecidos en virtud de la sección “Cambios en el alcance de los Servicios”, Dell y el Cliente acuerdan que se aplicará el modelo de prestación estándar de Dell para los Servicios. (No se aplica a los contratos ni a las de sus 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 de la orden de compra del Cliente por parte de Dell.

El Cliente autoriza a Dell a facturar las cantidades adicionales relacionadas con los cambios o las excepciones en los Servicios y se compromete a pagarlas.

En caso de que la prestación de un proyecto requiera una reprogramación dentro de los cinco (5) días laborales posteriores a las fechas de inicio del recurso, el equipo de administración de proyectos evaluará la solicitud de reprogramación, determinará su viabilidad y modificará el cronograma del proyecto y los recursos. Si el cliente inicia la reprogramación del proyecto dentro de los cinco (5) días laborales posteriores a las fechas de inicio del recurso y se aprueba, el cliente será responsable de todos los costos de recursos asociados con esa reprogramación. Estos costos pueden incluir, entre otros, mano de obra, viajes y servicios, tarifas de cancelación o sanciones resultantes de la reprogramación. El equipo de administración de proyectos le proporcionará al cliente un desglose detallado de los costos de recursos asociados con la reprogramación. El cliente acepta reembolsar rápidamente estos costos al recibir la factura. En caso de que surja la necesidad de una reprogramación debido a circunstancias que van más allá del control razonable de cualquiera de las partes (p. ej., desastres naturales, pandemias, actos de violencia, etc.), ambas partes trabajarán en conjunto de buena fe para encontrar una solución equitativa a fin de evaluar el impacto del evento de fuerza mayor en el proyecto.

Términos y condiciones de Dell

Venta directa de Dell al Cliente: Este Servicio se entrega conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con la Entidad jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo que autorice explícitamente este Servicio, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta

de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el acuerdo correspondiente según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/service-descriptions	Los Resúmenes del servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en este Resumen del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que entrega el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/serviceDescriptions	Los Resúmenes del servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en este Resumen del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que entrega el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/serviceDescriptions . Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda: Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: Dell.co.uk/terms	Los Resúmenes del servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en este Resumen del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que entrega el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.

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

Venta de Dell a un reseller autorizado de Dell: Este Resumen del servicio 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, los cuales se especifican en (i) el acuerdo de pedido de productos y servicios, si corresponde; o (ii) el acuerdo de servicios profesionales independiente suscrito, si corresponde, y, en caso de que existan ambos, regirá el documento que tenga la fecha posterior de entrada en vigor; o, ante la ausencia de los acuerdos descritos anteriormente, (iii) los términos y las condiciones estándares de Dell para servicios profesionales que se especificaron anteriormente. El partner reconoce y acepta que: (a) los acuerdos con sus clientes (“**Usuarios finales**”) en relación con los Servicios que se detallan en el presente documento no constituyen contratos de Dell; (b) el partner no tiene derecho ni facultad para vincular a Dell a compromisos, a menos que Dell acepte dichos compromisos de manera explícita y por escrito, y no pretenderá ni intentará hacerlo de ningún otro modo; (c) los Usuarios finales no son terceros beneficiarios de este Resumen del servicio ni de ningún otro acuerdo celebrado entre Dell y el partner; (d) todas las referencias al “Cliente” en este Resumen del servicio harán alusión al partner que adquiere los Servicios; y (e) cuando la prestación de los Servicios por parte de Dell esté sujeta a una obligación del partner, esa obligación también podrá aplicarse al Usuario final con respecto a la prestación de Servicios para ese Usuario final. El partner se asegurará de que dicho Usuario final cumpla con dichas obligaciones cuando proceda. En caso de que el Usuario final no pueda cumplir con esta obligación, Dell 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 Resumen del servicio y los acuerdos mencionados anteriormente en (I) y (II), regirán las estipulaciones del presente Resumen del servicio.

Los siguientes términos y condiciones también se aplican a los Servicios:

1.1 **Plazo; finalización o rescisión.** Este Resumen del servicio comienza en la fecha especificada en la sección “Calendario del servicio” y, a menos que se rescinda por motivos de incumplimiento, se mantiene de acuerdo con sus plazos. Una de las partes notificará a la otra por escrito ante un supuesto incumplimiento de alguna disposición importante contenida en este Resumen del servicio. El destinatario tendrá treinta (30) días civiles a partir de la fecha de recepción de dicha notificación para efectuar un remedio (“**Período de subsanación**”). Si el destinatario de dicha notificación no logra efectuar un remedio dentro del Período de subsanación, el remitente del aviso tendrá la opción de enviar un aviso por escrito de terminación, que entrará en vigor al recibirlo.

1.2 **Concesión de derechos de autor o licencia en Entregables.** Sujeto al pago del Cliente de todos los montos pagaderos a Dell, 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 al Cliente como parte del cumplimiento de las obligaciones de Dell en virtud del presente documento, y (ii) para la parte correspondiente a los Entregables que incluyen scripts y código, Dell concede al cliente (excepto en caso de incumplimiento de este Resumen del servicio) 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 Dell, elementos con licencia de Dell 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 al Cliente en el marco del cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Resumen del servicio.

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 para su uso durante la prestación de los Servicios. De conformidad con los Derechos de propiedad del Cliente (definidos a continuación) sobre tales materiales, el Cliente concede a Dell un derecho no exclusivo e intransferible para utilizarlos únicamente para el beneficio del Cliente en cumplimiento de las obligaciones de Dell 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 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 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 Pago. El Cliente pagará las facturas de Dell en su totalidad y en la misma divisa que la factura de Dell dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura de Dell, 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 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. Si el Cliente debe retener impuestos, debe enviar los recibos de retención de impuestos a Dell a tax@dell.com.

1.4 Garantía; renuncia de responsabilidades de garantía. Dell prestará los Servicios de una manera competente de acuerdo con los estándares del sector generalmente aceptados. El Cliente deberá notificar a Dell 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 Dell y el recurso exclusivo a favor del Cliente por el incumplimiento de Dell con respecto a dicha obligación, serán, a opción de Dell, (i) corregir dicho incumplimiento o (ii) rescindir este Resumen del servicio 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, DELL (INCLUIDOS SUS PROVEEDORES) NO OFRECE OTRA GARANTÍA, ESCRITA U ORAL, Y SE EXIME DE TODA GARANTÍA IMPLÍCITA. 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 FIN 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.**

1.5 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL Y EL RECURSO ÚNICO Y EXCLUSIVO A FAVOR DEL CLIENTE POR CUALQUIER RECLAMACIÓN DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DE ESTE RESUMEN DE SERVICIO, 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 DELL Y SU MONTO NO PODRÁ SUPERAR EL PRECIO PAGADO POR EL CLIENTE A DELL POR CONCEPTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS CONFORME A ESTE RESUMEN DEL SERVICIO, QUE DIERON LUGAR A LA RECLAMACIÓN EN LOS 12 MESES ANTERIORES. SALVO EN EL CASO DE LAS RECLAMACIONES VINCULADAS A LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE DELL, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS ESPECIALES, CONSECUENTES, EJEMPLARES, INCIDENTALES 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.

1.6 Otros.

1.6.1. Sesiones remotas: tanto el Cliente como Dell Technologies deben acordar antes de registrar alguna o todas las reuniones/sesiones remotas relacionadas con la planificación de servicios, cuando lo permita la ley. La parte a cargo de los registros debe especificar claramente cuándo se inició y se completó el registro. Las partes no registrarán ni guardarán ninguna conversación sobre entregas remotas, reunión ni control de escritorio que se relacione con las configuraciones de productos asociadas con el servicio. Esto incluye, entre otros, registrar o guardar sesiones de Zoom (o cualquier otra aplicación de comunicaciones) que se utilizarán durante alguna o todas las reuniones, el control de escritorio o las actividades de configuración con el fin de ofrecer tareas de servicio de modo remoto.

1.6.2. 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 Resumen del servicio 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 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 Mercaderías.

1.6.3. Además, el Cliente acuerda que, al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto al Resumen del servicio vigente en ese momento, que está disponible para su revisión en <https://www.dell.com/learn/us/en/usc corp1/terms-of-sale>

1.6.4. Privacidad: Dell Technologies Services tratará cualquier información personal recolectada en virtud de este Resumen del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell correspondiente, la cual está disponible en <http://www.dell.com/localprivacy> y cada una de las cuales se incorpora en el presente documento como referencia.

1.6.5. En caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) este Resumen del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

1.6.6. Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la entrega de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón "I Agree" (Acepto) o activar la casilla "I Agree" (Acepto) u otra opción similar que aparecen en el sitio web Dell.com o DellEMC.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta las condiciones de este Resumen del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a este Resumen del servicio en nombre de una compañía o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con el Resumen del servicio, en cuyo caso los términos "usted" o "Cliente" pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir este Resumen del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

Copyright © 2023 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell y otras marcas comerciales son propiedad de Dell Inc. o sus subsidiarias. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.