Resumen del servicio

ProDeploy Plus for Integrated System for Microsoft Azure Stack Hub: Deploy

Este Servicio forma parte de Dell ProDeploy Enterprise Suite ("ProDeploy Suite") 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 empresariales pueden incluir, entre otras, plataformas de hardware, como plataformas de servidores, de almacenamiento, de redes y modulares (la "Plataforma de hardware"), así como adiciones, actualizaciones o administración de datos de hardware y software empresarial asociado ("Servicios de implementación suplementarios").

Dell Technologies Services ("DT Services") tiene el agrado de proporcionar este Servicio de acuerdo con este documento. El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el "Formulario de pedido") incluirá el nombre de los Servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas de Dell Technologies.

Tabla de contenidos

Visión general de los servicios 1
Estructura de la oferta 2
Alcance del proyecto 2
Administración de proyectos 3
30 días de asistencia para la configuración posterior a la implementación 4
Créditos de capacitación 4
Entregables 5
Cambios en el alcance de los servicios 5
Exclusiones del alcance de los servicios 5
Responsabilidades del Cliente 6
Programa del servicio 8
Términos y condiciones de Dell Technologies Services 9

Visión general de los servicios

El servicio *ProDeploy Plus for* Integrated System *for Microsoft Azure Stack Hub Deploy* proporciona la instalación de hardware, la implementación de software y la configuración de la solución Microsoft Azure Stack Hub.

Este servicio se presta mediante recursos en la región y en el sitio.

ProDeploy Plus for Integrated System for Microsoft Azure Stack Hub: Deploy

Este servicio ofrece la instalación del hardware físico, la implementación de software y la configuración de red de un único sistema integrado Microsoft Azure Stack Hub con un máximo de 16 nodos e incluye lo siguiente:

- Instalación de hardware en el gabinete estándar Dell previamente montado en rack, el gabinete proporcionado por el cliente o la solución Tactical Microsoft Azure.

- Configuración del host de ciclo de vida útil de hardware (HLH) y los switches de ToR de Azure Stack Hub.
- Instalación del software de Microsoft Azure Stack Hub.
- Validación de la funcionalidad de Microsoft Azure Stack Hub y la conectividad de red en la infraestructura de red existente del cliente.
- Transferencia básica de conocimientos sobre la solución implementada.

Este servicio solo admite configuraciones de un solo rack. Para varios racks, use el *servicio personalizado* de *implementación de nube para Microsoft Azure Stack Hub.*

Estructura de la oferta

Hay dos tipos de ofertas de servicios disponibles: servicios básicos y servicios complementarios.

Los servicios básicos están asociados con la implementación de una plataforma de hardware específica adquirida recientemente o con un servicio de implementación adicional en una plataforma de hardware. Los servicios básicos están identificados en el Formulario de pedido como Implementación básica, ProDeploy o ProDeploy Plus seguido de [serie de plataforma de hardware] o [base] seguido de [identificadores adicionales], en caso de ser necesario. Por ejemplo, *ProDeploy Plus Dell PowerMax*.

Los servicios complementarios se identifican en el formulario de pedido como “Servicios complementarios”. Los servicios complementarios se pueden combinar con cualquier servicio primario dentro del mismo nivel de la oferta. Por ejemplo, un servicio ProDeploy Plus Add-on Service solo se puede combinar con un servicio ProDeploy Plus Primary Service. Algunos de los servicios complementarios pueden incluir una lista de opciones de subservicios, los que serán elegidos por el cliente después de la venta o al comienzo del proyecto. 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 de implementación adicionales.

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.

Alcance del proyecto

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

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

Cantidades del alcance	ProDeploy Plus for Integrated System for Microsoft Azure Stack Hub - Deploy
Sistema integrado para Microsoft Azure Stack Hub	1
Conteo total de nodos:	16

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

Tareas del servicio	ProDeploy Plus for Integrated System for Microsoft Azure Stack Hub - Deploy
Obtiene y analiza los requisitos del cliente y realiza una planificación de la implementación.	✓

Analiza los requisitos de preparación ambiental y técnica del sitio, incluida la hoja de trabajo de implementación.	✓
Valida que el equipo se encuentre en el sitio, en la ubicación adecuada, y que se cumplan los requisitos de alimentación y cableado.	✓
Transfiere el hardware del gabinete de envío al gabinete suministrado por el cliente y vuelve a cablear los nodos.	✓
Conecta las unidades de distribución de alimentación en el gabinete y los cables de red a los tomas de corriente proporcionados por el cliente.	✓
Enciende el equipo y verifica que esté en funcionamiento.	✓
Actualiza el firmware a la versión compatible más reciente.	✓
Configura las direcciones IP para conectarse con los servidores iDRAC (controladora de acceso remoto integrada Integrated Dell Remote Access Controller).	✓
Lleva a cabo la configuración del host de ciclo de vida útil de hardware (HLH).	✓
Realiza las configuraciones del switch ToR y valida los enlaces ascendentes a la red del cliente.	✓
Realiza la instalación y la configuración de las máquinas virtuales de administración de Microsoft de Azure Stack Hub.	✓
Configura gateway de conexión segura (SCG) para la funcionalidad Call Home.	✓
Instala y configura el software de Microsoft Azure Stack.	✓
Aplica parches y actualizaciones del sistema para cumplir con la versión de software deseada.	✓
Realiza tareas posteriores a la implementación de Microsoft Azure Stack, como la ejecución de una prueba de validación, el registro y la verificación del sistema.	✓
Completa una verificación de la implementación con el cliente para garantizar el correcto funcionamiento de todos los componentes del sistema.	✓
Lleva a cabo una transferencia de conocimientos básica.	✓

Administración de proyectos

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

- Administra los recursos de DT Services asignados al proyecto.
- Trabaja con el punto único de contacto asignado por el cliente para coordinar las tareas del proyecto y los recursos asignados para completar esas tareas.
- Actúa como el punto de contacto para todas las comunicaciones y escalaciones del proyecto.
- Determina el proceso y el programa de la contratación.

- Desarrolla un Plan de proyecto de alto nivel con pasos a seguir y eventos de rutas importantes.
- Realiza una reunión inicial para analizar el alcance del proyecto, las expectativas, los planes de comunicación y la disponibilidad de los recursos requeridos.
- Realiza reuniones de estado periódicas para revisar el proceso del proyecto, los problemas y los riesgos potenciales. El Cliente y DT Services acordarán mutuamente la frecuencia de las reuniones.
- Coordina el cierre del proyecto.

30 días de asistencia para la configuración posterior a la implementación

Durante un máximo de 30 días después de la fecha de implementación, DT Services ofrecerá asistencia remota para la configuración de los Productos con soporte comprados y de los componentes incluidos en este Servicio. Si tiene preguntas sobre la configuración después de que el equipo de implementación de DT Services ha abandonado el lugar, llame al servicio de soporte técnico de Dell para obtener la asistencia inicial. Si se necesita asistencia más detallada, el equipo de soporte técnico de Dell se comunicará con el equipo adecuado para programar el horario para ayudarlo con la configuración.

Créditos de capacitación

Los clientes que compran los servicios para usarlos con ciertos productos compatibles también reciben créditos de capacitación de Dell EMC Education Services ("créditos de capacitación"). Compruebe el Formulario de pedido para confirmar si su compra de los Servicios incluye un SKU de Créditos de capacitación de ProDeploy y para determinar el número Créditos de capacitación que recibirá con su compra de los Servicios.

Los créditos de capacitación son una manera flexible de adquirir los cursos de capacitación que ofrece Dell Technologies Education Services ("Dell"). Los cursos de capacitación se ofrecen en una variedad de formatos: capacitación según demanda, capacitación para aulas virtuales y capacitación para aulas en vivo (públicas o en el sitio) en una ubicación abierta a cualquier cliente o en el sitio de un cliente. Puede encontrar una lista de los cursos de capacitación disponibles en https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm.

Los Créditos de capacitación deben canjearse en el país en el que se compran, pero dependiendo del caso, también pueden canjearse fuera del país según lo determine Dell. Para canjear los créditos de capacitación en otro país, póngase en contacto con Dell Technologies Education Services o con el representante de ventas.

El período durante el cual puede utilizar los créditos de capacitación para adquirir cursos de capacitación de Dell Technologies Education Services es de doce (12) meses desde la fecha de la compra de los créditos de capacitación. Todos los cursos de capacitación canjeados por los Créditos de capacitación deben programarse y realizarse con anterioridad a la caducidad del período de 12 meses correspondiente a partir de la fecha de compra de los Servicios en el Formulario de pedido, excepto si la ley vigente exige lo contrario. Después de que compre los Créditos de capacitación, Dell le proporcionará un informe de saldo mensual de sus Créditos de capacitación y un aviso de 90 días de todos los Créditos de capacitación próximos a vencer. Si tiene alguna pregunta sobre el vencimiento de los créditos de capacitación, póngase en contacto con Dell o con su representante de ventas. Las obligaciones de Dell para proporcionar capacitación de Dell Technologies Education Services a cambio de los créditos de capacitación que compra se considerarán satisfechas después del período de 12 meses posterior a la fecha de compra de los créditos de capacitación, incluso si no utiliza los créditos de capacitación para comprar alguna capacitación de Dell Technologies Education Services. Si los créditos de capacitación vencen, usted no recibirá ningún reembolso de la compra de tales créditos de capacitación.

La compra de Créditos de capacitación puede utilizarse para la capacitación proporcionada por Dell Technologies Education Services, y en algunas instancias limitadas, para la capacitación de terceros. Póngase en contacto con Education Services o su representante de ventas para obtener más información sobre ofertas de capacitación de terceros que califiquen.

Entregables

DT Services proporcionará al cliente los siguientes entregables en relación con los servicios:

- Plan de implementación
- Verificación de la implementación
- Configuración tal como se implementó

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.

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 física, 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 Technologies.
- 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 Technologies.
- 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. Observe que, en algunos casos, Dell puede proveer orientación para que el cliente realice la instalación y configuración de productos no cubiertos.
- 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 alimentación de CC y las conexiones a tierra de seguridad.

Este documento no otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo de servicios maestro 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 todavía no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de solicitarle a Dell la prestación de estos Servicios.

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

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

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

Mantenimiento de software y versiones ofrecidas. El cliente mantendrá el software y los productos con soporte en los niveles de versión mínimos o configuraciones especificados por Dell en https://www.dell.com/support/ productos con soporte. 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. El Cliente debe hacer copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra 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 COMPATIBLE DEVUELTO A DELL.
- PÉRDIDA DEL USO DE UN SISTEMA O RED;
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE DELL O DE TERCEROS.

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

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

Garantías de terceros. 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:

- Proporcionar a DT Services acceso razonable al personal funcional, técnico y de negocios del cliente cuando sea necesario para la ejecución de los servicios.
- Proporcionar al personal de DT Services estaciones de trabajo que permitan obtener acceso al software identificado en este documento.
- Asignar un contacto principal y un punto de autorización como el administrador de proyecto del cliente. Este único punto de contacto será responsable de resolver problemas, programar actividades y entrevistas, y recopilar y difundir información. El patrocinador del proyecto es responsable de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente.
- Proporcionar al personal de DT Services acceso a los sistemas y las redes del Cliente (lo cual incluye, aunque no de manera exclusiva, acceso a redes y sistemas remotos), los procesos y los procedimientos actuales, los diagramas del flujo de trabajo, los diseños arquitectónicos (Visio o equivalente) y el personal de recursos que participará en la transferencia de conocimientos, si corresponde.
- Asignar un recurso técnico líder para que actúe como un único punto de contacto técnico entre el cliente y DT Services, según sea necesario, durante la contratación.
- Entregar a DT Services una lista de todo el hardware proporcionado por el cliente que se utilizará en la implementación a fin de verificar que el equipo cumpla con la matriz de soporte y las matrices de compatibilidad pertinentes.
- Asegurarse de que se haya cumplido correctamente con todas las preparaciones requeridas del sitio en relación con cualquier componente nuevo del sistema que no sea de Dell EMC. El cliente también se asegurará de que sus instalaciones (o las instalaciones que se proporcionan a través de un tercero) puedan aceptar y admitir cualquier producto nuevo encargado a Dell Technologies antes de la fecha de inicio del proyecto. Esto incluye, entre otros aspectos, sistemas adecuados de aire acondicionado, alimentación, espacio físico, seguridad, etc.
- Facilitar ventanas de mantenimiento del sistema adecuadas, según sea necesario, para que DT Services (o sus agentes autorizados) prepare el equipo.
- Proporcionar (según se requiera) la implementación de la infraestructura de comunicaciones y componentes.
- 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.
- Identificar el nivel actual del conjunto de parches del sistema operativo necesario para esta contratación e instalar los conjuntos de parches recomendados antes de que comience dicha contratación.
- Garantizar que se realice un proceso de respaldo y recuperación adecuado y operacional.
- Obtener y proporcionar, por su cuenta y cargo, todas las licencias de terceros y los acuerdos de mantenimiento necesarios para que DT Services complete el proyecto.
- Mantener la plataforma de hardware y sistema operativo configurada correctamente para admitir los Servicios y preparar un servidor configurado correctamente antes de comenzar a prestar los Servicios.
- Obtener las licencias y el soporte de mantenimiento relacionado mediante un contrato por separado para todos los productos de Dell EMC necesarios antes del comienzo de la prestación de los servicios.

- Permitir a DT Services publicar cualquier documento necesario para prestar los servicios conforme a la ley en cualquier sitio en el que se presten los servicios.
- Administrar la preparación de las instalaciones del sitio, incluidos, entre otros, el cableado, HVAC y la alimentación.
- Asegurarse de que la infraestructura de red específica del sitio o entre sitios necesaria esté implementada y en funcionamiento.
- Administrar toda la documentación y los procedimientos internos de control de cambios, incluida la coordinación con los propietarios de aplicaciones y empresas.
- Ubicar y transferir los racks a su destino dentro del entorno del cliente.

Programa del servicio

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

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

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

País	Horario comercial habitual de Dell Technologies Services
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana y Suecia	De 8:00 h a 17:00 h
Australia, China, Hong Kong, Japón, Corea, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Taiwán y Tailandia	De 09:00 h a 17:00 h
Argentina, Francia, India, Italia, Paraguay y Uruguay	De 09:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De 09:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h

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

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

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

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

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

Términos y condiciones de Dell Technologies Services

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

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

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

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

Los términos y condiciones siguientes rigen este documento:

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

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

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

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

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

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

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

1.6 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL TECHNOLOGIES Y EL REMEDIO ÚNICO Y EXCLUSIVO DEL CLIENTE PARA CUALQUIER RECLAMACIÓN DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DE ESTE DOCUMENTO O DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A CONTINUACIÓN, O EN CONEXIÓN CON ELLOS, SE LIMITARÁ A LOS DAÑOS DIRECTOS COMPROBADOS CAUSADOS POR LA NEGLIGENCIA ÚNICA DE DELL TECHNOLOGIES EN UNA CANTIDAD QUE NO EXCEDA EL PRECIO PAGADO A DELL TECHNOLOGIES POR LOS SERVICIOS PRESTADOS A CONTINUACIÓN. SALVO EN EL CASO DE LAS RECLAMACIONES VINCULADAS A LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE DELL TECHNOLOGIES, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS ESPECIALES, CONSECUENTES, EJEMPLARES, 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.

1.7 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 en el país en el que la entidad de Dell Technologies esté ubicada para las transacciones realizadas fuera de los Estados Unidos, excluyendo cualquier conflicto entre leyes. No se aplica la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Copyright © 2022 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.