

# Resumen del servicio

---

## ProDeploy Plus for RecoverPoint for Virtual Machines

Los servicios descritos en este Resumen del servicio (los “**Servicios**”) forman parte de ProDeploy Enterprise 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 empresariales 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 servicios 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 ese 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.

### Tabla de contenido

Descripción general de los servicios .....	2
Estructura de la oferta .....	2
Alcance del proyecto .....	3
Gestión de proyectos .....	4
30 días de asistencia para la configuración posterior a la implementación.....	5
Créditos de capacitación .....	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

## Descripción general de los servicios

Esta oferta de servicio consiste en el diseño y la implementación de la protección EMC RecoverPoint en la red de área de almacenamiento SAN del Cliente. DT Services analiza el entorno con el fin de determinar los requisitos de ancho de banda, la configuración de grupos de coherencia, los tipos de replicación, el dimensionamiento y los volúmenes de registro para diseñar e implementar una arquitectura de RecoverPoint adecuada a las necesidades del Cliente.

Este servicio proporciona el diseño, la instalación y la implementación del producto EMC RecoverPoint for Virtual Machines (RP4VM) para la replicación local, remota y en la nube en el entorno VMware del Cliente. DT Services instala un único clúster vRPA compuesto por dos vRPA en un solo sitio, valida los requisitos para la implementación y muestra la replicación básica, las operaciones de conmutación por error y conmutación por recuperación limitadas a dos máquinas virtuales de prueba solamente (se excluyen las máquinas virtuales vRPA). El alcance del servicio se limita a la configuración de una replicación local, remota y en la nube.

El objetivo del servicio es implementar una solución RP4VM mínima en un entorno virtual totalmente operativo para demostrar la implementación del producto y las características y funcionalidades clave para el Cliente. Luego, el cliente puede aplicar este conocimiento para expandir independientemente sus sistemas en función de esta instalación básica según los requisitos técnicos y del negocio. El esfuerzo de diseño y planificación no tiene en cuenta todas las máquinas virtuales en la infraestructura de VMware. Sin embargo, DT Services le proporciona al Cliente referencias sobre las prácticas recomendadas relacionadas con los requisitos de redes, el almacenamiento y la infraestructura.

Este servicio se presta in situ.

## Estructura de la oferta

Hay dos tipos de ofertas de servicios disponibles: servicios básicos 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 básicos están identificados en el formulario de pedido como Basic Deployment, ProDeploy o ProDeploy Plus seguido de <Hardware Platform Series> o <Base> seguido de <additional identifiers> en caso de ser necesario. Por ejemplo, *ProDeploy Plus for PowerMax*.

Los “**Servicios complementarios**” se identifican en el Formulario de pedido como “Complementario” (“*Add-on*”). Estos servicios complementarios se pueden combinar con cualquier servicio básico dentro del mismo nivel de oferta. Por ejemplo, los servicios complementarios ProDeploy Add-on solo se pueden combinar con servicios básicos ProDeploy Plus. 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 de los servicios. Pueden contratarse varias cantidades de servicios complementarios para cubrir diferentes subservicios, o bien pueden contratarse varias cantidades del mismo subservicio. Para obtener más información acerca de los Servicios complementarios, consulte la sección del apéndice de Servicios 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 Dell Technologies Services (“DT Services”) o sus agentes autorizados (en conjunto, “Personal de DT Services”) 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. ProDeploy Remote for RecoverPoint for Virtual Machines

Cantidades del servicio	ProDeploy Plus for RecoverPoint for Virtual Machines
Sitios	2
Máquinas virtuales que requieren protección	1
Dispositivos virtuales RecoverPoint (vRPA)	4
Servidores ESXi que alojan el clúster vRPA	2
Servidores ESXi que alojan VM protegidas	1
Clústeres del dispositivo virtual RecoverPoint	2
Servidores vCenter	2
Sistemas RecoverPoint for VM	2
Servidores ESXi que alojan VM de réplica	1
Grupos de consistencia	1

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

Tareas del servicio	ProDeploy Plus for RecoverPoint for Virtual Machines
Realiza una reunión para revisar la implementación.	✓
Se reúne con el cliente para garantizar que se cumplan todos los requisitos de implementación del ambiente y operacionales (hardware, software e infraestructura), y proporciona al cliente una lista de las actualizaciones necesarias o convenientes.	✓
Revisa y obtiene los requisitos técnicos del sitio con el Cliente.	✓
Verifica que el entorno existente cumpla con los requisitos mínimos de hardware y software para la solución.	✓
Crea un plan de implementación válido basado en la configuración de hardware y software del Cliente.	✓
Valida los requisitos para la implementación de RecoverPoint for Virtual Machines, incluidas la compatibilidad, las licencias, las credenciales, los almacenes de datos y las redes.	✓
Instala y configura los dispositivos virtuales de RecoverPoint (vRPA).	✓

Tareas del servicio	ProDeploy Plus for RecoverPoint for Virtual Machines
Realiza una reunión para revisar la implementación.	✓
Instala y conecta los clústeres de vRPA.	✓
Registra los servidores vCenter en los sistemas RecoverPoint for VM.	✓
Otorga licencias, registra y habilita la compatibilidad con los sistemas RecoverPoint for VM.	✓
Registra los almacenes de datos y los clústeres de ESXi.	
Crea réplicas de RecoverPoint de las máquinas virtuales.	✓
Crea grupos de coherencia y define las políticas de replicación.	✓
Monitorea la inicialización de los grupos de coherencia.	✓
Lleva a cabo las pruebas que se detallan en el plan de pruebas para el cliente.	✓
Completa y entrega el plan de implementación.	✓
Completa la transferencia de conocimientos al Cliente	✓

## Gestión de proyectos

Las siguientes actividades incluidas en todos los servicios que cuentan con 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 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 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. La frecuencia de las reuniones se acordará entre el Cliente y DT Services.
- 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 contraten los Servicios para usarlos con Productos cubiertos seleccionados también recibirán créditos de formación para los Servicios educativos de Dell (los "Créditos de formación"). 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 de 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 a 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 preguntas sobre el vencimiento de sus Créditos de formación, 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. En caso de vencimiento de los Créditos de formación, no recibirá un reembolso por su adquisición.

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 la calificación de ofertas de capacitación de terceros.

## Entregables

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

- Plan de implementación
- Verificación de la implementación
- Informe sobre la configuración que 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. 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 la que la responsabilidad de DT Services por la pérdida de datos no se excluye bajo el Acuerdo existente o este documento, DT Services solo será, en caso de pérdida de datos, responsable de los esfuerzos típicos para recuperar los datos que podrían haberse generado si el Cliente hubiese realizado una copia de seguridad adecuada de 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 por ejemplo instalación/desinstalación física, configuración/reconfiguración, conexión, solución de problemas, etc.
- Personalización de secuencias de comando, codificación, ajuste de rendimiento u optimización.
- 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 de computación físicos a virtuales o de virtuales a virtuales, excepto los descritos explícitamente en la sección Alcance del proyecto previa.
- Migraciones de datos o aplicaciones a y de productos no compatibles, centros de datos remotos a productos de otros fabricantes que no sean Dell Technologies.
- Instalación física de componentes de la computadora, como tarjetas de memoria, dispositivos de almacenamiento interno, tarjetas de expansión en productos de otros fabricantes que no sean 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. 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 directa. 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 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 a los Productos cubiertos, a los datos contenidos en ellos y a todos los componentes de hardware y software incluidos, y los puedan utilizar con el objetivo 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 por teléfono y con el técnico in situ.** 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 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.

**Copia de seguridad 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 deberá hacer copias de copia de seguridad periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallos, modificaciones 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:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;
- LA PÉRDIDA O EL 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.
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O RED.
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO TERCERO PROVEEDOR DE SERVICIOS.



Dell no será responsable de la restauración o reinstalación de programas ni 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 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:

- 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 plena responsabilidad por los problemas de conectividad, rendimiento y configuración de las redes.
- Proporcionar el servidor designado para ejecutar VxFlex Installation Manager con conectividad de red a todos los servidores utilizados para VxFlex.
- Proporcionar las licencias requeridas para el sistema operativo que se instalará como parte de este servicio.
- Proporcionar al menos un contacto técnico con responsabilidades de administración del sistema y niveles apropiados de privilegios para tener acceso a los sistemas y la información necesarios a fin de ejecutar este servicio.

## 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 de servicio**"). Los servicios caducarán automáticamente el último día del período de 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 08:00 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 08:00 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
Oriente Medio	De domingo a jueves, de 08:00 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 estándar de implementación de Dell, 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 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.

## 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 en la que se detalla la URL aplicable a la ubicación del Cliente donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones correspondientes a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)

Ubicación del cliente	Términos y condiciones correspondientes a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico de cada país o <a href="http://Dell.com/serviceDescriptions">Dell.com/serviceDescriptions</a>	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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico de cada país o <a href="http://Dell.com/serviceDescriptions">Dell.com/serviceDescriptions</a>	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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones correspondientes a la contratación de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que contratan Servicios a través de un reseller autorizado
Europa, Medio Oriente y África	<p>Sitio web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico de cada país o <a href="http://Dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a>. Además, los Clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>                      Alemania: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>                      Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.</p>

**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 estos 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 puede notificar 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](mailto: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 y/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 COMERCIABILIDAD, 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 REMEDIO ÚNICO Y EXCLUSIVO 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. 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 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 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.

1.6.2. 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/uscorp1/terms-of-sale>

1.6.3. 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 Technologies 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.

1.6.4. 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 prevalentes se interpretarán del modo más estricto posible para resolver el conflicto, a la vez que se preservarán tantos de los términos no conflictivos como resulte posible, incluidas las provisiones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o subsección.

1.6.5. 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.