

# Resumen del servicio

---

## Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery

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

|   |        |
|---|--------|
| Tabla de contenidos .....                     | - 1 -  |
| Visión general de los servicios .....         | - 1 -  |
| Estructura de la oferta .....                 | - 2 -  |
| Alcance del proyecto .....                    | - 4 -  |
| Administración de proyecto .....              | - 8 -  |
| RACI .....                                    | - 9 -  |
| Entregables.....                              | - 10 - |
| Cambios en el alcance de los servicios.....   | - 11 - |
| Exclusiones del alcance de los servicios..... | - 11 - |
| Responsabilidades del Cliente .....           | - 12 - |
| Programa del servicio .....                   | - 15 - |
| Términos y condiciones de DT Services .....   | - 16 - |

### Visión general de los servicios

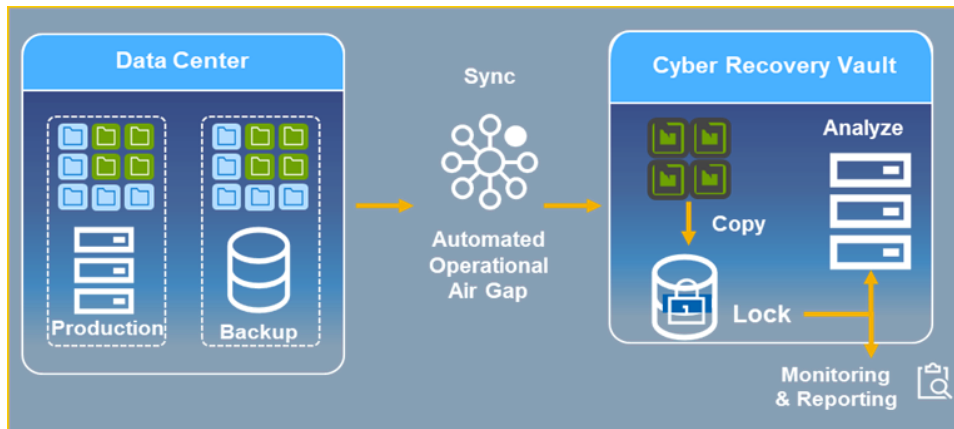
El servicio *Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery* (el “Servicio”) forma parte del portafolio de servicios basados en resultados de Product Success Accelerator (PSX). PSX es una oferta de servicio que incluye tres (3) niveles de servicio (preparación, optimización y asistencia) que proporcionan distintos grados de implementación, orientación, asistencia y valor en función de las necesidades y los requisitos específicos del Cliente.

Una solución Cyber Recovery proporciona una replicación de datos con “espacio de aire” para proteger los datos cruciales de una empresa en caso de un ataque cibernético o de ransomware. Una solución Cyber Recovery eficaz, implementada correctamente, reduce el riesgo de una empresa, garantiza que haya disponible una copia protegida de los datos y proporciona los procesos y los procedimientos para recuperar los datos cuando sea necesario.

El servicio PSX for Cyber Recovery proporciona servicios para implementar, optimizar y brindar asistencia a una solución integral de Cyber Recovery Vault.

El servicio proporciona la instalación de hardware en el sitio y combina habilidades y recursos específicos de DT Services entregados de manera remota para la implementación, la consultoría y las operaciones.

Este servicio lo prestan los equipos de entrega remota de DT Services calificados y experimentados y un equipo en el sitio solo para la instalación de hardware.



Las soluciones empresariales pueden incluir, entre otras, plataformas de hardware, como plataformas de servidores, de almacenamiento, de redes y modulares, así como adiciones, actualizaciones o administración de hardware y software empresarial asociado.

El Servicio combina las habilidades, las actividades y los entregables necesarios para instalar, configurar y poner en funcionamiento un Cyber Recovery Vault administrado/asistido por el cliente.

El servicio confirma los requisitos del negocio y los recursos de datos que necesitan protección, implementa y prueba la solución, y proporciona documentación sobre el runbook. Además, los niveles de optimización y asistencia de PSX proporcionan a los clientes la experiencia de Dell para respaldar la optimización continua y la asistencia operativa según el nivel de PSX que se adquiera.

Los planes de estudios de capacitación personalizados para cada nivel de PSX for Cyber Recovery también son una característica del Servicio, a fin de garantizar que el desarrollo de las habilidades del Cliente esté en los niveles necesarios para la solución.

### Estructura de la oferta

El Servicio combina habilidades y recursos específicos de DT Services entregados de manera remota para la implementación, la consultoría y las operaciones.

El Servicio consta de actividades para finalizar el diseño técnico de Cyber Recovery. Posteriormente, el Servicio implementa la solución de vault, desarrolla un runbook que describe los procedimientos de restauración en el vault y realiza una prueba de restauración o de tablero. Además, según el nivel de PSX, el Servicio consiste en validar la replicación en el vault, así como en proporcionar evaluaciones periódicas del vault y asistencia y experiencia operacionales y administrativas. Este Servicio lo prestan los equipos de prestación remota calificados y experimentados de DT Services.

Los niveles preparación, optimización y asistencia de PSX se describen a continuación:

| Experiencia |                                      | Preparación | Optimización | Asistencia |
|-------------|--------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| Día 1       | Capacitación                         | ✓           | ✓            | ✓          |
|             | Planificación                        | ✓           | ✓            | ✓          |
|             | Cuota                                | ✓           | ✓            | ✓          |
|             | Enable                               | ✓           | ✓            | ✓          |
| Día 2       | Optimización continua                |             | ✓            | ✓          |
|             | Asistencia diaria de operaciones 8x5 |             |              | ✓          |

**Nota:** Este servicio aborda los servicios para un (1) Cyber Recovery Vault que se alinea con la configuración técnica definida de PSX for Cyber Recovery (como se describe en la sección Alcance del proyecto de este documento). Si los requisitos, los productos o los componentes de Dell difieren o superan los límites y los parámetros del alcance de este servicio PSX, el Cliente debe evaluar las opciones de servicios tradicionales adicionales, según sea necesario.

En la siguiente tabla se describen los componentes de servicio específicos que se incluyen con cada nivel de servicio PSX y las tareas y los entregables asociados:

| Preparación  | Optimización  | Asistencia  |
|--|---|---|
| <b>Instalación, configuración, prueba y validación de la infraestructura de Cyber Recovery Vault</b> |   |   |
| Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Ready Deployment                                    | Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Deployment      | Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Deployment      |
| <b>Diseño de datos y desarrollo del runbook</b>  |   |   |
| Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Ready Enablement                                    | Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Enablement      | Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Enablement      |
| <b>Instalación de estantes adicionales (opcional, según sea necesario)</b>                           |   |   |
| Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment   |   |   |
| Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment   |   |   |
| <b>Actividades de revisión trimestrales (solo nivel Optimización)</b>                                |   |   |
| N/D  | Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Service, 1 Year | N/D   |
| <b>Actividades de administración y operaciones continuas (solo nivel Asistencia)</b>                 |   |   |
| N/A  | N/D   | Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Service, 1 Year |

El servicio PSX for Cyber Recovery incluye un paquete de cursos de capacitación personalizados para cada nivel de servicio. Los paquetes de capacitación son un grupo selecto de cursos seleccionados para impulsar el desarrollo y el éxito de las habilidades, según lo definido para el nivel adquirido. Los cursos de capacitación incluidos son capacitaciones según demanda.

Puede encontrar información adicional sobre todos los cursos incluidos y recomendados en <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>

A continuación, se describe una lista de todos los cursos de capacitación incluidos en PSX para los niveles de servicio preparación, optimización y asistencia de Cyber Recovery. Se puede adquirir capacitación adicional en función de las necesidades.

| CURSO DE CAPACITACIÓN                                     | PREPARACIÓN | OPTIMIZACIÓN | ASISTENCIA  |
|---|-------------|--------------|-------------|
| Conceptos de diseño de la solución de protección de datos | Se incluye  | Se incluye   | Se incluye  |
| Conceptos de recuperación                                 | Se incluye  | Se incluye   | Se incluye  |
| Características de recuperación                           | Se incluye  | Se incluye   | Se incluye  |
| Introducción a las infraestructuras de TI y NIST          | Se incluye  | Recomendado  | Recomendado |

| CURSO DE CAPACITACIÓN  | PREPARACIÓN  | OPTIMIZACIÓN | ASISTENCIA  |
|--|--|--------------|-------------|
| Implementación de la infraestructura de ciberseguridad de NIST       | Se incluye   | Se incluye   | Recomendado |
| Diseño de recuperación   | Se incluye   | Se incluye   | Recomendado |
| Administración de Cyber Recovery                                     | Se incluye   | Se incluye   | Recomendado |
| Administración de alertas de CyberSense                              | Se incluye   | Recomendado  | Recomendado |
| Solución de problemas de PowerProtect Cyber Recovery                 | Se incluye   | Se incluye   | Recomendado |
| Laboratorios prácticos de administración de Cyber Recovery           | Se incluye   | Recomendado  | Recomendado |
| Horario del instructor (tutoría por hora después de la capacitación) | No incluido: se recomienda para la experiencia por demanda según sea necesario |              |             |

**NOTA:** La duración del período durante el cual puede utilizar los cursos del paquete es de doce (12) meses a partir de la fecha de compra de este. A menos que la ley vigente exija lo contrario, todos los cursos de capacitación que se abonen dentro de un paquete deben programarse y llevarse a cabo antes de que finalice el período de doce meses correspondiente a partir de la fecha de compra de los Servicios en el Formulario de pedido.

### Alcance del proyecto

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

Durante esta parte del servicio, DT Services realizará lo siguiente, según el nivel PSX correspondiente:

| Alcance de los Servicios  | Nivel de oferta |              |            |
|---|-----------------|--------------|------------|
|   | Preparación     | Optimización | Asistencia |
| Administración de proyectos de Dell. Se debe coordinar con el personal designado del proyecto del cliente.  | ✓               | ✓            | ✓          |
| Diseño de alto nivel de Cyber Recovery, que incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta tres (3) talleres virtuales durante un período de una (1) semana.</li> <li>Un (1) taller técnico.</li> <li>Hasta dos (2) talleres de materiales de datos y runbook.</li> <li>Recomendaciones de diseño centradas en los atributos de red para los datos, la administración de datos y la creación de informes bidireccionales dentro y fuera del vault.</li> </ul> | ✓               | ✓            | ✓          |
| Un (1) Cyber Recovery Vault.  | ✓               | ✓            | ✓          |
| Hasta 300 terabytes de front-end (FETB) de datos de origen con un cambio inferior al 5 % de los datos no estáticos sin comprimir.   | ✓               | ✓            | ✓          |
| <b>Implementación de Cyber Recovery Vault: una (1) solución de vault</b>  |                 |              |            |
| Un (1) PowerProtect DD de destino (6400/6900/9400/9900): <ul style="list-style-type: none"> <li>La fuente de producción debe ser un PowerProtect DD compatible.</li> </ul>  | ✓               | ✓            | ✓          |
| Una (1) instancia de software de Cyber Recovery: <ul style="list-style-type: none"> <li>Host virtual o físico.</li> <li>Hasta cinco (5) MTrees configurados</li> </ul>  | ✓               | ✓            | ✓          |
| Hasta cinco (5) instancias de CyberSense: <ul style="list-style-type: none"> <li>Host virtual o físico</li> </ul>   | ✓               | ✓            | ✓          |

| Alcance de los Servicios   | Nivel de oferta |              |            |
|--|-----------------|--------------|------------|
|  | Preparación     | Optimización | Asistencia |
| Una (1) instancia de software de respaldo de Dell en vault de la siguiente lista: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell PowerProtect Data Manager (o)</li> <li>• Dell Networker (o)</li> <li>• Software Dell Avamar</li> </ul> Puede ser un host virtual o físico.   | ✓               | ✓            | ✓          |
| Un (1) host de restauración en vault (opcional): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Host virtual o físico.</li> <li>• El tamaño de la restauración de datos es de hasta un 10 % de FETB.</li> </ul>  | ✓               | ✓            | ✓          |
| Pruebas de restauración inicial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compatibilidad con una (1) prueba de restauración en el vault como parte de la implementación inicial.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La prueba se define como un (1) evento de prueba.</li> <li>▪ La facilitación de la prueba consistirá en una restauración de datos únicamente dentro del entorno de vault seguro.</li> <li>▪ La restauración del entorno de producción del cliente no se incluye en esta contratación.</li> </ul> </li> </ul>   | ✓               | ✓            | ✓          |
| <b>Entregables de la implementación de Cyber Recovery Vault</b>  |                 |              |            |
| Plan de éxito de PSX: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan de éxito de PSX describe los cursos de capacitación incluidos en PSX, los KPI de vault recomendados para el monitoreo y las actividades y tareas recomendadas ejecutadas por el cliente que deben realizarse de manera periódica.</li> <li>• El Plan de éxito se escribirá en inglés.</li> <li>• DT Services proporcionará una transferencia de conocimientos al Cliente para revisar el Plan de éxito de PSX.</li> </ul>   | ✓               | ✓            | ✓          |
| Plantilla del runbook de recuperación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una plantilla de runbook de restauración de datos simple basada en la tecnología de respaldo del cliente y las cargas de trabajo identificadas.</li> <li>• Si el producto de respaldo del Cliente NO es uno de los productos Dell (PPDM, Avamar Single Node o Networker), el Cliente será responsable de la reconstrucción de ese producto en el vault. Todos los runbooks se escribirán en inglés.</li> <li>• Los runbooks se proporcionan en el formato estándar de DT Services.</li> <li>• DT Services proporciona transferencia de conocimientos al Cliente.</li> </ul>  | ✓               | ✓            | ✓          |
| <b>Cyber Recovery Vault</b>  |                 |              |            |
| Implementación del vault: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza una reunión para revisar la implementación.</li> <li>• Revisa y obtiene los requisitos técnicos del sitio con el Cliente.</li> <li>• Crea un Plan de implementación válido basado en el entorno del cliente.</li> <li>• Valida la replicación configurada entre los servidores de producción y de vault.</li> <li>• Verifica los MTrees que se replicarán.</li> <li>• Verifica que el servidor de administración se implemente en el entorno de vault.</li> <li>• Instala el software Cyber Recovery en el host de administración/host virtual.</li> <li>• Configura las políticas de Cyber Recovery para administrar MTrees, que se replicarán en el vault.</li> </ul> | ✓               | ✓            | ✓          |

| Alcance de los Servicios  | Nivel de oferta |              |            |
|---|-----------------|--------------|------------|
|   | Preparación     | Optimización | Asistencia |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuerza el dispositivo Data Domain en el vault del cliente.</li> <li>• Realiza la sincronización entre los servidores Data Domain de producción y vault.</li> <li>• Completa y entrega el plan de implementación.</li> <li>• Realiza una restauración de datos CIFS de muestra para verificar la funcionalidad de CR.</li> <li>• Actualiza la base instalada.</li> <li>• Configura las notificaciones por correo electrónico según se define en el diseño de la solución.</li> <li>• Brinda asistencia para la instalación en rack y el apilado de los dispositivos Data Domain.</li> <li>• Conecta los cables LAN al dispositivo Data Domain.</li> <li>• Expande el almacenamiento nuevo al sistema de archivos del dispositivo Data Domain.</li> <li>• Realiza la configuración del sistema Data Domain.</li> <li>• Configura MTrees y cuotas.</li> <li>• Configura el acceso a datos CIFS/NFS.</li> <li>• Instala el software de CyberSense en el servidor del host.</li> <li>• Activa la licencia de CyberSense para el servidor del host.</li> <li>• Configura el software de CyberSense.</li> <li>• Valida la instalación y la configuración de CyberSense.</li> <li>• Instala el servidor de la aplicación de respaldo (Avamar/Networker/PPDM).</li> <li>• Configura el software de respaldo (Avamar/Networker/PPDM).</li> <li>• Instala y configura el software en el host de recuperación identificado en el vault</li> <li>• Facilita un análisis general de los datos dentro del alcance (proporcionado por el cliente) con los expertos en la materia del servicio de infraestructura.</li> <li>• Analiza la implementación del vault de Cyber Recovery existente, incluidos los componentes de infraestructura necesarios para realizar pruebas de recuperación en el vault.</li> <li>• Valida el Cyber Recovery Vault en funcionamiento.</li> <li>• Actividad de reforzamiento del SO/servidores Dell.</li> </ul> |                 |              |            |
| <p>Vault y activación del cliente<br/>En el plazo de una contratación de una semana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una sesión (aproximadamente de 2 a 3 horas de duración) para guiar a los SME designados por el cliente en la identificación de los datos cruciales del negocio y los materiales de reconstrucción críticos que se deben proteger en su Cyber Recovery Vault.</li> <li>• Trabajar con el cliente para recolectar y documentar los requisitos de protección de datos de MTree, para un primer conjunto de datos cruciales del negocio identificados por el cliente o los materiales de reconstrucción críticos. Proporcionar al cliente una visión general de los conceptos de la solución Cyber Recovery.</li> <li>• Una sesión (de 2 a 3 horas) con los SME designados por el cliente para revisar los supuestos de diseño actuales en comparación con las prácticas recomendadas. Facilitar las conversaciones para respaldar los esfuerzos de implementación dentro de la oferta de PSX, así como los planes de resiliencia futuros.</li> <li>• Una sesión (aproximadamente de 1 a 2 horas de duración), que proporciona a los SME designados por el Cliente una visión general de las consideraciones operacionales de Cyber Recovery en el contexto del Cyber Recovery Vault.</li> </ul>  | ✓               | ✓            | ✓          |

| Alcance de los Servicios   | Nivel de oferta |              |            |
|--|-----------------|--------------|------------|
|  | Preparación     | Optimización | Asistencia |
| <p>Validación del vault y runbook:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita un análisis general de los datos dentro del alcance (proporcionado por el cliente) con los SME del servicio de infraestructura.</li> <li>• Analiza el diseño de Cyber Recovery Vault existente, incluidos los componentes de infraestructura necesarios para realizar pruebas de recuperación en el vault.</li> <li>• Valida el Cyber Recovery Vault en funcionamiento.</li> <li>• Documentos del alcance, los criterios y los requisitos de la prueba del vault.</li> <li>• Identifica las tareas de requisitos previos para la verificación de la implementación de recuperación.</li> <li>• Desarrollo de un runbook para un Cyber Recovery Vault basado en PowerProtect DD.</li> </ul>  | ✓               | ✓            | ✓          |
| <p>Evaluación del vault:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cuatro (4) evaluaciones trimestrales del vault que pueden incluir actividades como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Validación del tamaño del vault, la utilización de Data Domain y la versión.</li> <li>▪ Revisión de alertas y fallas de Cyber Recovery en Data Domain.</li> <li>▪ Verificación del reforzamiento de Data Domain.</li> <li>▪ Validación de si la replicación funciona según las prácticas recomendadas.</li> <li>▪ Ejecución de una recuperación de prueba de la aplicación de respaldo en el vault.</li> <li>▪ Ejecución de una restauración de datos en el vault (restringida a medio día).</li> <li>▪ Validación del tiempo de ejecución del trabajo de Cyber Recovery para ejecuciones pasadas y recomendación de un inicio anticipado o retrasado (si es necesario).</li> <li>▪ Prueba/validación de la especificación de Retention Lock.</li> <li>▪ Validación de si las tareas de mantenimiento de Cyber Recovery se ejecutan según lo programado.</li> <li>▪ Validación del vencimiento de la licencia de CR y CS.</li> <li>▪ Validación de la finalización oportuna de los trabajos de análisis/escaneo de CS (con un plazo de 24 horas para cada diseño que pasa por el Dell Backup and Recovery Design Center para su aprobación).</li> <li>▪ Validación de tareas de mantenimiento de CS.</li> <li>▪ Ejecución del motor de comprobación para validar la configuración actual.</li> </ul> </li> <li>• Informe para incluir las observaciones y las acciones recomendadas del cliente.</li> <li>• La evaluación se escribe en inglés y se proporciona en el formato estándar de DT Services. DT Services revisará los resultados de la evaluación con el Cliente, incluidas las observaciones y las recomendaciones.</li> <li>• Soporte para pruebas de recuperación trimestrales del vault:</li> <li>• Si la programación del cliente se alinea con el período de evaluación trimestral, se puede incluir soporte en una (1) prueba de restauración en el vault: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación y guía por parte del cliente.</li> <li>▪ Se espera que el soporte de pruebas sea de aproximadamente 2 días.</li> </ul> </li> </ul> |                 | ✓            | ✓          |



| Alcance de los Servicios  | Nivel de oferta |              |            |
|---|-----------------|--------------|------------|
|   | Preparación     | Optimización | Asistencia |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La prueba se define como un (1) evento de prueba, actualización del runbook para la prueba dentro del alcance.<br/><b>(Nota:</b> El cumplimiento de los servicios de soporte de pruebas de Cyber Recovery no está supeditado a un resultado exitoso de la prueba).</li> <li>▪ La facilitación de pruebas consiste en una restauración o recuperación de las aplicaciones definidas anteriormente, solo dentro del entorno de vault seguro.</li> <li>▪ La restauración del entorno de producción del cliente no se incluye en esta contratación.</li> <li>▪ La restauración puede realizarse en un entorno de espacio vacío o zona de almacenamiento, si el Cliente lo pone a disposición.</li> </ul>   |                 |              |            |
| <p>Soporte para operaciones de vault</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo y operaciones diarias de Cyber Recovery Vault:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dell PowerProtect Cyber Recovery Manager</li> <li>▪ Replicación y estado de Dell PowerProtect DD</li> <li>▪ CyberSense para PowerProtect Cyber Recovery</li> </ul> </li> <li>• Investigación de las alertas de CyberSense.</li> <li>• Preparar y escalar los informes al cliente para tomar medidas adicionales.</li> <li>• Actualizar los componentes de Cyber Recovery Vault para obtener un estado de ejecución sin inconvenientes:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agregar/modificar/eliminar políticas de PowerProtect Cyber Recovery y CyberSense.</li> <li>▪ Agregar MTrees para admitir los cambios guiados por el cliente.</li> </ul> </li> <li>• Investigar e informar sobre la compatibilidad de los cambios de hardware y software iniciados por el cliente en la infraestructura de Cyber Recovery Vault y los datos protegidos, incluidos los parches.</li> <li>• Validar y revisar la solución/entorno antes de la expansión de hardware/software al entorno del vault.</li> <li>• Monitorear la capacidad de la infraestructura de Cyber Recovery Vault y el rendimiento de los trabajos de replicación.</li> <li>• Comprensión de los informes de conjuntos de respaldos, los informes de CyberSense y las etapas del análisis de CyberSense (indexación, segmentos, etc.).</li> <li>• Proporcionar transferencia de conocimientos al Cliente para las operaciones de PowerProtect Cyber Recovery y CyberSense.</li> <li>• Las operaciones de vault se llevarán a cabo durante un período continuo de doce (12) meses y se proporcionarán por ocho (8) horas durante cinco (5) días durante las actividades comerciales normales.</li> </ul> <p>Las horas específicas para la asistencia de operaciones se describen en la sección Programa de servicios de este documento.</p> |                 |              | ✓          |

## Administración de proyecto

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

- Administra los recursos de 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 analizar 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.

## RACI

El propósito de esta sección es coordinar y llevar a cabo las actividades y los procesos necesarios para prestar o recibir el Servicio. DT Services es responsable de la administración continua de la tecnología utilizada para prestar los servicios de PSX. El Cliente es responsable de las actividades relacionadas con el Contenido del Cliente, incluida la identificación de datos cruciales que se deben proteger, la definición de políticas de replicación, la duración de las políticas de retención y la definición de las operaciones de recuperación.

| Tareas/funciones   | Cliente | DT Services | Comentarios   | Nivel                                 |
|--|---------|-------------|---|---------------------------------------|
| Inicio de la implementación del servicio   | C, I    | R, A        | Introducción del cliente al servicio Dell PSX y visión general de las actividades y los resultados.<br>Visión general de la implementación y la activación de servicios.<br>Definición de planes y participantes para los talleres técnicos.  | Preparación, optimización, asistencia |
| Visión general de Cyber Recovery   | C, I    | R, A        | Presentación/taller ejecutivo que abarca los conceptos y las prácticas recomendadas de Cyber Recovery en el contexto del Servicio.  | Preparación, optimización, asistencia |
| Talleres sobre datos cruciales del negocio y materiales de reconstrucción críticos | C, I    | R, A        | Presentación/taller de visión general sobre los datos cruciales del negocio y los materiales de reconstrucción críticos que cubren las prácticas recomendadas sobre qué se debe proteger.<br>Revisar los MTrees de origen proporcionados por el cliente; analizar las consideraciones de recopilación y recuperación.       | Preparación, optimización, asistencia |
| Consideraciones operacionales de Cyber Recovery                                    | C, I    | R, A        | Proporcionar recomendaciones funcionales de las prácticas recomendadas para la integración de Cyber Recovery y los roles funcionales.<br>Revisar los roles funcionales y la organización del programa de recuperación ante desastres existentes, según corresponda, para la puesta en funcionamiento de PSX CRS.            | Preparación, optimización, asistencia |
| Selección de datos para Cyber Recovery Vault                                       | R, A    | C, I        | Identificar y preparar los datos cruciales del negocio y los materiales de reconstrucción crítica (p. ej., elementos técnicos de soporte, como el SO, Active Directory, etc.) que se deben proteger.<br>Especificar las políticas de replicación y retención.<br>Iniciar la replicación de datos en el vault (propagación). | Preparación, optimización, asistencia |

| Tareas/funciones                                     | Cliente | DT Services | Comentarios  | Nivel                                 |
|--|---------|-------------|--|---------------------------------------|
| Preparación del entorno de producción                | R, A    | C, I        | Verificar la configuración y la preparación del PowerProtect Data Domain de producción (de origen) para la integración del vault (Data Domain de servidores de respaldo).<br>Administrar y mantener cualquier infraestructura de producción aplicable.                               | Preparación, optimización, asistencia |
| Preparación del sitio                                | R, A    | C, I        | Evaluar la preparación dentro del sitio, incluido el acceso físico al sitio, la seguridad de las instalaciones, la auditoría y el cumplimiento, la red física principal del centro de datos y la planificación y la ejecución de la recuperación ante desastres del centro de datos. | Preparación, optimización, asistencia |
| Plantilla del runbook de recuperación                | R, C    | R, A        | Desarrollar un runbook de recuperación de datos simple en la configuración compatible con PSX CRS.   | Preparación, optimización, asistencia |
| Implementación de Cyber Recovery Vault               | C, I    | R, A        | Instalar y configurar Data Domain junto con los sistemas de administración y monitoreo de acceso remoto.   | Preparación, optimización, asistencia |
| Soporte para las operaciones de Cyber Recovery Vault | AR      | I           | Programar trabajos de replicación, monitorear el éxito y las fallas de los trabajos, y bloquear y desbloquear el vault por solicitud autorizada del cliente.   | Optimización                          |
| Investigación de alertas                             | AR      | I           | Utilizar el software relacionado para identificar archivos sospechosos en caso de alertas que indiquen posibles anomalías o ataques. Proporcionar a los clientes una lista de archivos sospechosos como metadatos asociados.   | Optimización                          |
| Soporte para las operaciones de Cyber Recovery Vault | R, A    | R, C        | Programar trabajos de replicación, monitorear el éxito y las fallas de los trabajos, y bloquear y desbloquear el vault por solicitud autorizada del cliente.   | Asistencia                            |
| Investigación de alertas                             | R, A    | R, C        | Utilizar el software relacionado para identificar archivos sospechosos en caso de alertas que indiquen posibles anomalías o ataques. Proporcionar a los clientes una lista de archivos sospechosos como metadatos asociados.   | Asistencia                            |
| Disposición de alertas                               | R, A    | C, I        | Investigar los datos anómalos para determinar la respuesta. Declarar ataques cibernéticos, solicitar el bloqueo y desbloqueo del vault.  | Preparación, optimización, asistencia |

## Entregables

DT Services proporcionará las siguientes prestaciones en relación con los Servicios:

- Plan de implementación.
- Runbook de Cyber Recovery en el vault (MS PowerPoint o MS Word)
- Informe de prueba de restauración de Cyber Recovery en el vault (MS PowerPoint o MS Word)
- Materiales del taller (PDF)
- Resumen del alcance y los requisitos previos de la prueba de recuperación en el vault (PPT o PDF de MS)
- Plan de proyecto de alto nivel (Proyecto de MS o Excel)

- Informes de estado (MS Word o Excel)
- Plan de éxito
- Documento de evaluación trimestral (para los niveles correspondientes)

## 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 actualizada de una aplicación antivirus que se ejecute continuamente en cualquier sistema al que DT Services tenga acceso y analizará todos los entregables y los medios en los que se entreguen. 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, si se produce una pérdida de datos, DT Services será responsable solamente del esfuerzo típico para recuperar los datos que se habrían acumulado si el Cliente hubiera respaldado sus datos de manera adecuada.

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

- Soporte para productos de otros fabricantes (aunque cuenta con el soporte de ISG PG). Este programa se centrará únicamente en los productos y componentes de Dell.
- Separación o aislamiento de datos dentro del entorno de producción a MTrees de Data Domain.
- Restauración de datos/aplicaciones en el entorno de producción
- Actividades relacionadas con el entorno del centro de datos del Cliente, por ejemplo, instalación/desinstalación física, configuración/reconfiguración, conexión, 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. 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 (“CC”). Un electricista cualificado debe realizar todas las conexiones a la corriente continua y a las tomas de tierra eléctrica de seguridad.

**Nota:** El software de respaldo de otros fabricantes que escribe en el Dell PowerProtect DD de origen/producción se limita a CommVault y NetBackup).

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 declara y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el cliente como Dell accedan a los productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos, y los usen, con el propósito 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. Proporcionar acceso a los SME, los sistemas y las redes del Cliente (incluido, entre otros, el acceso remoto a los sistemas y las redes), según sea necesario, para prestar los Servicios durante el horario comercial normal de Dell Technologies (o en otros horarios acordados mutuamente).

**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 ofrecidas.** El Cliente mantendrá el software y los Productos cubiertos en los niveles mínimos de versión o configuración especificados en la sección de Productos cubiertos en [dell.com/support](https://dell.com/support). 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. El Cliente debe 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.

**Respaldo de datos y eliminación de información confidencial.** 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 respaldo 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 EXCLUSIVA 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;
- NI CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE OTROS FABRICANTES.

Dell no será responsable de la restauración ni 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 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 cooperación razonable y oportuna a DT Services en la ejecución de los Servicios Si el Cliente no cumple con una o más de las siguientes responsabilidades, DT Services quedará eximido de cualquier programa, hito o compromiso financiero asociado a los Servicios. Notificar rápidamente a DT Services por escrito de: a) cualquier cambio que realice el cliente en su entorno de TI que pueda afectar la prestación de los servicios de Dell Technologies Services; o b) problemas del negocio, organizacionales, de seguridad y técnicos que puedan afectar el rendimiento y la prestación de los servicios. El Proceso de administración de cambios verificará cualquier cambio en la SOW después del aviso.
- Proporcionar a DT Services el consentimiento necesario para prestar los Servicios.
- Desarrollar o proporcionar documentación, materiales y asistencia a Dell Technologies Services.
- Asumir la responsabilidad por todos y cada uno de los requisitos de licenciamiento de software. A menos que el Cliente lo indique por escrito durante el proceso de instalación, DT Services “aceptará”, en nombre del Cliente, todos y cada uno de los acuerdos electrónicos proporcionados con el hardware o software instalado, incluidos, sin limitación, las licencias, los términos de venta, y otros términos y condiciones. El Cliente acepta que su adquisición, licencia o uso de cualquier hardware o software instalado por DT Services en virtud de esta SOW estarán sujetos y regidos por los acuerdos electrónicos, en la misma medida que si el Cliente hubiera aceptado los acuerdos electrónicos.
- Antes del inicio de este servicio, indicar a DT Services, por escrito, el nombre de una persona para que sea el punto único de contacto, a fin de garantizar que todas las tareas se puedan completar dentro del período de tiempo especificado (el “Contacto del cliente”). Todas las comunicaciones de los Servicios serán dirigidas al Contacto del cliente. El Contacto del cliente tendrá la autoridad para actuar de parte del cliente en todos los aspectos de los Servicios, lo que incluye informar los problemas a las personas pertinentes dentro de la organización del cliente y resolver los requisitos en conflicto. El Contacto del cliente garantizará la asistencia del personal clave del Cliente a las reuniones y las presentaciones de los Entregables. El Contacto del cliente garantizará que cualquier comunicación entre el Cliente y DT Services se realice a través del SPOC. El Contacto del cliente obtendrá y proporcionará los requisitos, la información, los datos, las decisiones y las aprobaciones relacionados con el proyecto en el lapso de un día laboral después de su solicitud, a menos que ambas partes acuerden un tiempo de respuesta diferente.
- Proporcionar puntos de contacto técnicos, que tengan conocimiento práctico de los componentes de TI que se tendrán en cuenta durante los Servicios y que tengan la autoridad para tomar decisiones comerciales (“Contactos técnicos”) y soporte técnico para los equipos de implementación, todos los proveedores y terceros según sea necesario. DT Services solicita que se programen reuniones con Contactos técnicos.
- Garantizar que estén disponibles ventanas de interrupción del servicio y ventanas de mantenimiento del sistema adecuadas para DT Services según sea necesario.
- Proporcionar acceso administrativo práctico al respaldo de protección de datos de producción, al servidor de administración de CR Vault, a los servidores de recuperación de respaldo de CR Vault, al PowerProtect DD de CR Vault, al PowerProtect DD de origen y a las plataformas de tecnología de producción dentro del alcance para las actividades opcionales de revisión y corrección del reforzamiento del personal de DT Services.



- Proporcionar los requisitos para el dimensionamiento y la capacidad.
- Proporcionar una plataforma de computación configurada y un almacenamiento con un SO compatible con licencia, instalado y configurado para el servidor de administración de Cyber Recovery, la aplicación de respaldo y el servidor de prueba.
- Proporcionar el licenciamiento de Docker y entregar una conexión inicial a Internet para permitir la instalación de Docker si es necesario.
- Proporcionar el servicio NTP en el vault.
- Designar una lista de MTrees de origen de PowerProtect Data Domain que se deben proteger en el Cyber Recovery Vault al final de la primera semana de la contratación.
- Proporcionar los planes de recuperación ante desastres y los planes y procedimientos de recuperación de infraestructura y aplicaciones existentes.
- Determinar la aplicación dentro del alcance del runbook de Cyber Recovery al final de la primera semana.
- Antes de la contratación y durante ella, el cliente debe:
  - Asumir plena responsabilidad por los problemas de conectividad, rendimiento y configuración de las redes.
  - Proporcionar espacios de reunión y de trabajo adecuados en la misma ubicación física que el Cyber Recovery Vault.
  - Proporcionar o comprar PowerProtect DD con servicios de instalación.
- Instalación y configuración de los componentes de la infraestructura de vault, computación, redes, almacenamiento, software o el software de VMware y los servicios de implementación, que incluyen lo siguiente:
  - Red del vault, conectividad y rendimiento, y problemas de configuración.
  - Creación de VLAN en el vault.
  - Firewall, VPN y otras conexiones seguras hacia/desde el vault.
  - Cambios en el firewall para restringir el acceso hacia o desde el vault.
- 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. 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.
- Proporcionar (según se requiera) la implementación de la infraestructura de comunicaciones y componentes.
- Asumir plena responsabilidad por los problemas de conectividad, rendimiento y configuración de las redes.
- 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.
- 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 Dell necesarios antes del comienzo de la entrega 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 toda la documentación y los procedimientos internos de control de cambios, incluida la coordinación con los propietarios de las aplicaciones y del negocio.

Todo el hardware y el software deben cumplir con la *matriz de soporte de Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery*. El Cliente proporcionará al equipo del proyecto de DT Services una lista de todo el hardware que suministra el cliente y que se utilizará para la implementación, con el fin de que dicho equipo verifique que los equipos cumplen con la matriz de soporte y las matrices de compatibilidad aplicables.

## 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                                     |
| 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 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 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 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 DT Services

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

**Venta directa de Dell Technologies al Cliente:** este documento y la prestación 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 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 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 prestación 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 prestación de Servicios a dicho 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 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" anterior 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 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 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 prestación 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 tendrá limitaciones en cuanto al desarrollo, el uso o el marketing de servicios o productos que sean similares a los Entregables o los Servicios proporcionados en virtud del presente documento, ni tampoco, sujeto a las obligaciones de confidencialidad de Dell Technologies para con el Cliente, en cuanto al uso de los Entregables o la prestación de Servicios similares para otros proyectos. Los **“Derechos de propiedad”** hacen referencia a todos los derechos de autor, las patentes, los secretos comerciales, las metodologías, las ideas, los conceptos, las invenciones, los conocimientos técnicos, las técnicas u otros derechos de propiedad intelectual de una de las partes.

1.3  Información confidencial; publicidad. La **“información confidencial”** designa cualquier información que sea “confidencial”, “patentada” o similar o en relación con la cual se debe deducir la confidencialidad por su naturaleza o, si se divulga oralmente, se identifica como confidencial en el momento de la divulgación y, en un plazo de dos (2) semanas, se resume, se etiqueta adecuadamente y se ofrece en forma tangible. La Información confidencial no incluye información que: I) estaba de manera legítima en poder de la parte receptora sin ninguna obligación de confidencialidad antes de haberla recibido de la parte que divulga la información; II) se convirtió en una cuestión de conocimiento público; III) un tercero comunicó de manera legítima a la parte receptora sin restricciones de confidencialidad; o IV) la parte receptora desarrolló de manera independiente sin hacer referencia 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 prestación de Servicios, que seguirán siendo Información confidencial hasta que se aplique una de las excepciones indicadas anteriormente; e (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 todas 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@emc.com](mailto:tax@emc.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 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.**

**1.6 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL TECHNOLOGIES Y EL REMEDIO EXCLUSIVO Y ÚNICO DEL CLIENTE POR CUALQUIER RECLAMACIÓN DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DE ESTE DOCUMENTO O EN RELACIÓN CON ÉL O CON LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE DOCUMENTO SE LIMITARÁN A DAÑOS DIRECTOS COMPROBADOS QUE SEAN ATRIBUIBLES A LA NEGLIGENCIA EXCLUSIVA DE DELL TECHNOLOGIES Y SU MONTO NO PODRÁ SUPERAR EL PRECIO PAGADO A DELL TECHNOLOGIES POR CONCEPTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE DOCUMENTO. 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 (LO QUE INCLUYE, AUNQUE NO DE MANERA EXCLUSIVA, 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 © 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.