

## Descripción del servicio

---

### Servicio de implementación de seguridad de terminal para software

#### Introducción

Dell Technologies Services se complace en proporcionar Servicios de implementación de seguridad de terminal para software (los “Servicios”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“Descripción del servicio”). 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”) incluirán 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.

#### Alcance de este servicio

Los Servicios de implementación de seguridad de terminal para software buscan brindarle al Cliente una solución de implementación bien definida. La tecnología implementada podría ser “software como servicio” (SaaS) o software “en las instalaciones”. Este Servicio consistirá en la implementación de (1) una de las siguientes tecnologías de cliente:

- VMware Carbon Black
- Dell Encryption Enterprise

Un representante de Dell Technologies Services contactará al Cliente para programar los Servicios. La fecha de inicio específica debe ser mutuamente acordada por ambas partes y está sujeta a la disponibilidad de recursos. Los componentes clave de este servicio son los siguientes:

- Administración de proyectos
- Lista de control previa a la contratación completada por el Cliente
- Revisión del entorno
- Activación de software como servicio (SaaS) (si es aplicable)
- Instalación y configuración de software (si es aplicable)
- Configuración de servicios y políticas
- Desarrollo y ejecución del plan de pruebas
- Asistencia para solucionar problemas de implementación de terminal
- Transferencia de conocimientos

## Descripción detallada

### Administración de proyectos

El administrador de proyecto asignado de Dell Technologies guiará al Cliente a través del proceso de implementación. El administrador de proyecto revisará la lista de control de varios puntos con el Cliente para garantizar la preparación del sitio y programará la implementación del proyecto. Ejemplos de elementos de la lista incluyen: las responsabilidades completadas del Cliente previas a la contratación, verificar los plazos del proyecto y los contactos del sitio. El administrador de proyecto proporcionará documentos de cierre, según proceda, al finalizar la implementación.

### Lista de control previa a la contratación completada por el Cliente

El Cliente es responsable de completar los requisitos de la lista de control previa a la contratación antes de la revisión de entorno. El administrador de proyecto de Dell Technologies Services envía la lista de comprobación previa a la contratación, que contiene las especificaciones detalladas del entorno y de la lista de comprobación.

### Revisión del entorno

La revisión del entorno es una actividad realizada para recopilar datos del entorno existente en el que se implementará el software.

### Activación de software como servicio (SaaS)

Activación y creación de la instancia de SaaS para el Cliente. Un administrador de proyecto de Dell Technologies Services validará con el Cliente que se han recibido los detalles de acceso y que se ha activado el acceso.

### Instalación y configuración de software

La instalación y configuración del servidor de software, un servidor front-end interno y un servidor de zona desmilitarizada (DMZ) externo, si corresponde. La configuración de servidores adicionales como los servidores front-end adicionales, el lenguaje de consulta estructurado (SQL) o AD pueden requerir un servicio de implementación personalizado disponible por un cargo adicional.

### Configuración de servicios y políticas

Revisión de la configuración de políticas predeterminada y asistencia con los cambios recomendados.

### Desarrollo y ejecución del plan de pruebas

Proporcionar un plan de prueba que cubra las pruebas funcionales completas de la tecnología del cliente.

### Asistencia para solucionar problemas de implementación de terminal

El Servicio incluye asistencia para la solución de problemas de implementación de terminal para facilitar la implementación a la cantidad de puntos finales para los que se compró el Servicio. Dell Technologies brindará asistencia dentro de la línea de tiempo propuesta en la siguiente tabla 1:

Tabla: 1

Número de licencias que se implementarán	Total de horas disponibles	Lapso de tiempo típico en semanas
1 a 100	4	2
101 a 300	6	3
301 a 500	8	4
501 a 1000	18	6
1001 a 3000	24	8
3001 a 5000	40	10
5001 a 10.000	48	12

Consta de las siguientes actividades:

- Asistencia para la creación de paquetes de implementación
- Asistencia para la solución de problemas con errores de implementación en la consola de herramientas de software o archivos de registros
- Si hay un servicio de soporte técnico válido para el software, los problemas no resueltos pasarán al servicio de soporte técnico y se abrirá un caso.

### Transferencia de conocimientos

Este Servicio incluye la transferencia de conocimientos básicos para los administradores de soporte técnico y de escritorio. Se podrían incluir los siguientes temas:

- Funciones y responsabilidades administrativas
- Descripción general de la recuperación
- Responsabilidades de soporte técnico
- Responsabilidades de la asistencia de terminal
- Descripción general de la solución de problemas
- Entrega de la configuración específica del Cliente
- Uso de las aplicaciones para dispositivos móviles

## Supuestos

Dell Technologies Services se basó en los siguientes supuestos específicos al definir los Servicios detallados en esta Descripción del servicio:

- Dell Technologies Services no se responsabiliza por resolver problemas de compatibilidad ni ningún otro problema que no pueda resolver el fabricante, ni por configurar el hardware, el software, el equipo o los activos de modo contrario a la configuración que admite el fabricante.
- La consecución del Servicio dentro del período acordado está supeditada a la recepción por parte de Dell Technologies Services de la información necesaria del Cliente, y a la obtención de acceso a los activos del Cliente.

- Toda la información suministrada por el Cliente con respecto a los requisitos técnicos y la arquitectura del sitio es esencialmente correcta.
- El Cliente acepta los detalles descritos en todos los documentos adicionales proporcionados por Dell Technologies Services durante el contrato.

## Exclusiones

Para evitar dudas, no se incluyen las siguientes actividades dentro del alcance de esta Descripción del servicio:

- Cualquier servicio, tarea o actividad que no esté indicada específicamente en esta Descripción del servicio.
- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.
- Asistencia para la implementación del software en los servidores.
- Solución de problemas o solución de cualquier problema existente del sistema/servidor, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- Prueba de la integración entre un producto de Dell Technologies y otros productos de otros fabricantes, como los productos de cifrado o de seguridad de otros fabricantes, entre otros.
- Solución o mitigación de cualquiera de los problemas de rendimiento identificados por el análisis del entorno del Cliente, a menos que se describa lo contrario en esta Descripción del servicio.
- La responsabilidad de Dell Technologies Services (incluida la responsabilidad financiera) con cualquier personal, hardware, software, equipos u otros activos del Cliente o terceros actualmente en uso en el ambiente operativo del Cliente, a menos de que de detalle lo contrario en esta Descripción del servicio.

En caso de que este Servicio no se complete dentro del período de tiempo descrito, Dell Technologies Services se reserva el derecho de evaluar la causa principal. Si la causa principal está fuera del control de Dell Technologies Services, Dell Technologies Services ofrecerá pasos para solucionar la demora. Estos pasos pueden requerir que el Cliente adquiera servicios adicionales o incurra en gastos adicionales para permitir que Dell Technologies Services complete este Servicio. Si el Cliente tiene requisitos adicionales fuera del alcance de esta Descripción del servicio, se ofrecerá asistencia con estos requisitos como servicio adicional por un cargo extra.

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo maestro de servicios o el Acuerdo, definidos a continuación, según corresponda.

## Responsabilidades del Cliente en relación con la oferta

El Cliente acepta cooperar de manera general con Dell Technologies Services en la prestación de los Servicios. El Cliente acepta las siguientes responsabilidades:

- El Cliente debe proporcionar al técnico de Dell Technologies Services acceso a todos los entornos requeridos durante el período de prestación.
- El Cliente debe estar presente o debe enviar un representante designado por este que estará presente y disponible para todas las reuniones de planificación y revisión.
- El Cliente debe participar según corresponda para el Servicio. El Cliente es consciente de que, sin la participación adecuada, incluido el establecimiento de objetivos, el técnico no puede trabajar para satisfacer las necesidades del Cliente o prestar el Servicio.

- El Cliente acepta colaborar con el analista telefónico de Dell Technologies Services y seguir sus indicaciones. 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 analista.
- El Cliente debe revisar y aceptar los documentos adicionales suministrados por Dell Technologies Services antes del contrato. Los documentos que se revisarán podrían incluir, entre otros, la lista de control previa a la contratación y el plan de prueba.

## Responsabilidades generales del Cliente

**Autoridad para conceder acceso.** El Cliente declara y garantiza que ha obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell Technologies Services accedan y usen, de manera remota o en el sitio, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos allí almacenados y todos los componentes de software y hardware allí incluidos, a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell Technologies Services la entrega de estos Servicios.

**No solicitud.** Cuando lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell Technologies Services, durante un plazo de dos (2) años desde la fecha indicada en el Formulario de orden, el Cliente no solicitará el trabajo, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell Technologies Services a quien haya contactado con relación a la prestación del Servicio de Dell Technologies Services; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell Technologies Services antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

**Cooperación del Cliente.** El Cliente entiende que sin una cooperación rápida y adecuada, Dell Technologies Services no será capaz de prestar el Servicio o, de hacerlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera inmediata y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell Technologies Services preste el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido anteriormente, Dell Technologies Services no será responsable de ninguna falla en la prestación del Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

**Obligaciones in situ.** En caso de que los Servicios deban prestarse en el sitio, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell Technologies Services) acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y su entorno, lo que incluye espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell Technologies Services) si el sistema no cuenta con estos elementos.

**Copia de seguridad de datos.** El Cliente deberá realizar una copia de seguridad de todos los datos, software y programas de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente debe hacer copias de seguridad periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Dell Technologies Services no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos.

A menos que las leyes locales vigentes exijan lo contrario, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL;
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED; O
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL TECHNOLOGIES SERVICES U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TERCEROS.

**Garantías de terceros.** Estos Servicios pueden hacer que sea necesario que Dell Technologies Services acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell Technologies Services. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell Technologies Services 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 Technologies Services no afecte dichas garantías o, de hacerlo, que el Cliente acepte las consecuencias. Dell Technologies Services no se hace responsable de garantías de terceros ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

**Horario de servicio.** De acuerdo con las leyes locales relacionadas con las horas de trabajo semanales, a menos que se indique lo contrario, este Servicio se prestará de lunes a viernes durante el horario comercial normal de Dell Technologies Services, que es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del cliente.

País	Horario comercial habitual de Dell Technologies Services
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes y el resto de los países del Caribe de habla inglesa	De lunes a viernes, de 7:00 h a 16:00 h
Barbados, Bahamas, Belice, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Gran Caimán, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana, Surinam, Suecia, Islas Turcas y Caicos	De lunes a viernes, de 08:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Japón, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia	De lunes a viernes, de 09:00 h a 17:00 h
Argentina, Brasil, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malasia, México, Paraguay, Perú, Taiwán, Uruguay	De lunes a viernes, de 09:00 h a 18:00 h
Bolivia, Chile	De lunes a viernes, de 09:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h
Hong Kong	De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:30 h

No se llevará a cabo ninguna actividad del Servicio fuera del horario comercial normal ni durante los feriados locales, a menos que se hayan hecho previamente los arreglos correspondientes por escrito.

## Términos y condiciones de los servicios

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad jurídica que aparece identificada en su Formulario de pedido emitido por la compra de este Servicio (la “Entidad jurídica de Dell”). Este Servicio se presta 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, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el Acuerdo correspondiente según la ubicación del Cliente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios	
	Clientes que compran servicios directamente	Clientes que compran 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)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> o <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> *	Las Descripciones 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 compra al vendedor, sus obligaciones como receptor del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción 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 presta 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 local específico de cada país en <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> o <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> *	Las Descripciones 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 compra al vendedor, sus obligaciones como receptor del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción 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 presta 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>Europa, Medio Oriente y África</p>	<p>Sitio web local específico de cada país en <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> o <a href="http://Dell.com/serviceDescriptions/global">Dell.com/serviceDescriptions/global</a>*.</p> <p>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></p> <p>Alemania: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Las Descripciones 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 compra al vendedor, sus obligaciones como receptor del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción 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 presta 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>
---	---	---

\* Los clientes pueden acceder al sitio web local [Dell.com](http://Dell.com) con solo ingresar a [Dell.com](http://Dell.com) desde una computadora conectada a Internet en su localidad o mediante la elección de la opción que corresponda en la sección "Seleccione un país o una región" del sitio web de Dell disponible en [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Además, el cliente acepta que, mediante la renovación, modificación, extensión o continuación del uso del servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la descripción del servicio vigente en ese momento, que se puede consultar en [Dell.com/serviceDescriptions/global](http://Dell.com/serviceDescriptions/global).

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

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparecen en el sitio web [Dell.com](http://Dell.com) o [DellEMC.com](http://DellEMC.com) en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell Technologies, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción 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 la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos "usted" o "Cliente" pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.



## Términos y condiciones complementarios

1. **Plazo del servicio.** Esta descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el formulario de pedido y continúa durante el plazo (“**plazo**”), que también se indica en dicho formulario. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales administrados o usuarios finales para los cuales el Cliente ha comprado uno o más Servicios, el importe o precio y el Plazo correspondiente para cada Servicio se indican en el Formulario de pedido del Cliente. A menos que el Cliente y Dell Technologies Services acuerden lo contrario por escrito, las compras de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deben realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de distribución ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una compañía de servicios.
2. **Información adicional importante**
  - A. **Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho (8) días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la programación de este Servicio con una anticipación de siete (7) días respecto a la fecha programada o un plazo inferior, estará sujeto a un cargo por cambio en la programación no superior al 25 % del precio de los Servicios. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos ocho (8) días antes del inicio de dicho Servicio.
  - B. **Pago por el hardware adquirido con los Servicios.** A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la prestación o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.
  - C. **Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell Technologies Services puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell Technologies Services o para los proveedores del Servicio de Dell Technologies Services, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell Technologies Services no es responsable de ninguna falla o demora en la prestación por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción de servicio.
  - D. **Servicios opcionales.** Dell Technologies Services puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell Technologies Services. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
  - E. **Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell Technologies Services podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio terceros calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell Technologies Services.
  - F. **Vencimiento del Servicio.** Excepto en la medida en que la ley vigente requiera lo contrario, el cliente puede usar este servicio una sola vez durante el período de 6 meses a partir de la fecha de compra original (“fecha de vencimiento”). La fecha de compra original se define como la primera fecha entre la fecha de la factura del Servicio y la fecha de confirmación del pedido de Dell Technologies Services. La entrega del servicio por parte de Dell Technologies Services se considerará cumplida después de la fecha de vencimiento, incluso si el cliente no usa el servicio, siempre que Dell Technologies y el cliente cumplan con las leyes vigentes. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del cliente que autoriza la compra de estos servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta descripción del servicio. Este Servicio tiene el propósito de ser utilizado en un contrato de servicio continuo. Las cantidades no utilizadas no tendrán derecho a crédito ni reembolso, ni a ser usadas para

una contratación de servicio distinta más adelante, a menos que se acuerde lo contrario entre Dell Technologies y el cliente, y siempre que estos cumplan con las leyes vigentes. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del cliente que autoriza la compra de estos servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta descripción del servicio. Dell Technologies Services y el Cliente considerarán que el Servicio se realizó plenamente una vez que Dell Technologies Services haya completado un contrato de servicio continuo.

**G. Cancelación.** Dell Technologies Services puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de los siguientes motivos:

- El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de la factura.
- El Cliente adopta una actitud agravante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio.
- El Cliente no cumple los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell Technologies Services cancela este Servicio, lo avisará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigor, que será en no menos de diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell Technologies Services envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell Technologies Services cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell Technologies Services.

**H. Limitaciones geográficas y reubicación.** Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener información sobre estos detalles.

© 2021 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que, en este documento, se utilicen marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.