



Descripción del servicio

Servicio de asesoramiento sobre puntos finales

Introducción

Dell EMC Services se complace en prestar el Servicio de asesoramiento sobre puntos finales (el “Servicio” o los “Servicios”) de acuerdo con esta Descripción de 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”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que ha adquirido. Para obtener asistencia adicional o solicitar una copia de los acuerdos de servicio, póngase en contacto con el soporte técnico o con su representante de ventas.

Alcance del Servicio

El Servicio busca proporcionar al Cliente una solución de asistencia para proyectos claramente definida. El Servicio no está diseñado para sustituir otros servicios prestados por Dell EMC, como, aunque sin limitarse a ellos, la implementación de software, la optimización y los servicios de mantenimiento continuos. Los componentes clave de este Servicio son los siguientes:

- Asistencia para proyectos basada en tiempo por parte de un asesor técnico de Dell EMC Services (“Asesor técnico”) con el conjunto de aptitudes correspondiente en función del proyecto.
- Asesores técnicos con el conjunto de aptitudes correspondiente para proporcionarle asistencia (las aptitudes se enumeran en la Tabla 1).
- Precio único por un periodo de tiempo establecido que incluye todos los costes.
- Cualquier prórroga del tiempo disponible indicado en el formulario de pedido estará sujeta a cargos adicionales.
- El servicio está sujeto a la disponibilidad de consultores técnicos y está programado con el coordinador de proyectos de Dell EMC
- Prestación de todos los compromisos “fuera de las instalaciones” mediante conexión remota.
- Posible programación y realización de todos los compromisos “fuera de las instalaciones” con incrementos de un mínimo de 2 (dos) horas.
- Realización de todos los compromisos “in situ” durante días laborales consecutivos dentro de la misma semana.
- La duración de disponibilidad del compromiso “in situ” es de 5 días excepto en los países detallados en la Tabla 2 en los cuales la duración mínima es de 1 día.
- Se debe programar y realizar el Servicio contratado dentro de los 6 meses de la fecha de contratación según los “Términos y condiciones complementarios, sección 2.F: Vencimiento de servicios”.

Descripción detallada

Este Servicio se prestará en dos fases (tal y como se describe a continuación) e incluye las siguientes características:

Planificación y prestación

- Un coordinador de proyectos de Dell EMC Services programará el Servicio en colaboración con el Cliente.
- El Cliente debe proporcionar información clara sobre los objetivos que desea alcanzar en cada sesión de asesoría.
- Se ejecutarán de todos los compromisos “fuera de las instalaciones” mediante teléfono y WebEx.
- El coordinador de proyectos de Dell EMC Services proporcionará un informe de finalización después de cada sesión, que describirá los objetivos alcanzados y el tiempo restante de la actual adquisición del Servicio.

Finalización del Servicio

- Tras la finalización de todas las horas incluidas en el pedido de Dell EMC Services, el coordinador del proyecto proporcionará un informe final al Cliente, que reflejará la finalización de todos los compromisos que conforman el Servicio.
- El resumen describirá todas las horas consumidas y mostrará claramente que la prestación del Servicio ha finalizado.

Conjunto de aptitudes del Asesor técnico

- Los Asesores técnicos de Dell tienen una media de entre 3 y 5 años de experiencia, o aptitudes equivalentes, en relación con un área técnica determinada.
- En la Tabla 1 aparecen breves descripciones de las aptitudes tecnológicas que el Cliente puede esperar de un Asesor técnico del Servicio.

Table 1

Conjuntos de aptitudes típicas del Asesor técnico
<p><u>Aplicaciones y seguridad de puntos finales</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Software de puntos finales*<ul style="list-style-type: none">○ Configuración de consola y transferencia de conocimientos○ Gestión de configuraciones y agentes de punto final para SaaS○ Consultoría sobre procedimientos y políticas de datos en reposo○ Cifrado para plataformas Windows, Mac y Windows Server, incluidos gestor de Bitlocker, cifrado de medios extraíbles, unidades de autocifrado, cifrado en la cloud, hardware Crypto Accelerator y sistemas operativos (SO) de servidores○ Creación de paquetes cliente a través de sistemas de gestión central de software• Solución de problemas de aplicaciones de software de puntos finales, resolución de problemas, asistencia con antivirus de terceros y software de seguridad de datos de Dell al mismo tiempo que se configuran las exclusiones adecuadas para que el software funciones• Gestión de ciclos de vida de aplicaciones• Creación de paquetes de implementación a través de sistemas de gestión central de software• Comprobación de estado del entorno de software de puntos finales existentes. <p><u>Implementación optimizada</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de VMware Workspace ONE y capacidades, como, entre otras, Agrupamiento, AirLift, Gestión de dispositivos móviles e identidad, Infraestructura de escritorios virtuales (VDI)• Conocimiento de Microsoft Intune y capacidades, como, entre otras, la Gestión de dispositivos móviles y aplicaciones (Windows, iOS, Android), Autopilot, Gestión y conexión de Azure Active Directory además de configuración de políticas

- Conocimiento de System Center Configuration Manager (SCCM) de Microsoft y capacidades, como, entre otras, Gateway de gestión de cloud
- Conocimiento de implementaciones de software, gestión de parches y activos con productos, como, aunque sin limitarse a ellos, Altiris, Ivanti BigFix, KACE, JAMF, Ivanti LANDesk, Ivanti Shavlik
- Conocimiento de las infraestructuras de sistema de distribución inalámbrica (WDS) y Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
- Conocimiento del protocolo de configuración dinámica de host (DHCP) y el sistema de nombre de dominio (DNS)
- Para las habilidades requeridas que no están descritas, contáctese con su representante de ventas

General

- Proporcionar transferencia de conocimiento a nuevos empleados o personal de apoyo
- Ayuda con las actualizaciones de la documentación

* El software de puntos finales hace referencia a los siguientes productos:

- Dell Endpoint Security Suite Enterprise
- Dell Encryption Enterprise
- Dell Threat Defense
- Dell Data Guardian
- VMware Workspace ONE
- VMware Carbon Black
- CrowdStrike
- Carbonite
- Absolute
- Netskope

Tabla 2

Países con compromiso “in situ” con una duración mínima de 1 día

Bélgica
 Dinamarca
 Francia
 Alemania
 Irlanda
 Italia
 Países Bajos
 España
 Suecia
 Suiza
 Reino Unido

Australia
 Hong Kong
 India
 Nueva Zelanda
 Singapur

Supuestos

Dell EMC Services considera los siguientes supuestos a la hora de especificar los Servicios detallados en esta Descripción del servicio:

- Dell EMC Services no se hace responsable de resolver problemas de compatibilidad ni de otro tipo que el fabricante no pueda solucionar, ni de configurar el hardware, el software, los equipos o los activos de forma que contradiga la configuración admitida por el fabricante.
- La finalización de los Servicios en el periodo acordado está supeditada a que Dell EMC Services reciba la información necesaria del Cliente y a que obtenga acceso a los activos del Cliente.
- Toda la información que el Cliente proporciona sobre la arquitectura o los requisitos técnicos del sitio es correcta.
- El Cliente acepta los detalles descritos en todos los documentos adicionales que Dell EMC Services proporcione durante el compromiso.

Exclusiones

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

- Cualquier servicio, actividad o tarea que no se indique específicamente en esta Descripción del servicio.
- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.
- Solución o identificación de problemas del sistema/servidor existentes a menos que se indique de otro modo en esta Descripción del servicio.
- Prueba de la integración entre un producto de Dell EMC y otros productos de otros fabricantes, como por ejemplo, aunque sin limitarse a ellos, productos de seguridad o cifrado de otros fabricantes.
- El Servicio no incluye la corrección o mitigación de cualquier problema de rendimiento que se identifique durante el análisis del entorno del Cliente a menos que se indique de otro modo en esta Descripción del servicio.
- Dell EMC Services no se hace responsable del personal, el hardware, el software, el equipo u otros recursos del Cliente o de terceros que se utilicen actualmente en el entorno operativo del Cliente.

En caso de que este Servicio no se complete en el periodo de tiempo descrito, Dell EMC Services se reserva el derecho de valorar la causa raíz. Si dicha causa raíz está fuera del control de Dell EMC Services, Dell EMC Services propondrá medidas para tratar la demora. Para ejecutar dichas medidas puede ser necesario que el Cliente adquiera servicios adicionales o incurra en gastos adicionales que permitan a Dell EMC Services completar este Servicio. Si el Cliente tiene requisitos que estén fuera del alcance de la presente Descripción del servicio, la prestación de asistencia para tales requisitos adicionales se propondrá como un servicio adicional por una tarifa aparte.

Esta Descripción del servicio no otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías estipuladas en los términos de su acuerdo principal de servicios o el Acuerdo, como se define a continuación, según corresponda.

Responsabilidades del Cliente en relación con la oferta

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

- El Cliente debe proporcionar al técnico de Dell EMC Services acceso a todos los entornos necesarios durante el periodo de prestación.
- El Cliente debe estar presente y disponible en todas las sesiones de revisión y planificación; en su defecto, debe enviar a un representante nombrado por el Cliente.
- El Cliente debe participar tal como requieran los Servicios. El Cliente comprende que, sin la participación adecuada (lo que incluye el establecimiento de los objetivos), el técnico no puede trabajar para satisfacer las necesidades del Cliente ni prestar el Servicio.
- El Cliente colaborará y seguirá las instrucciones que reciba del analista telefónico de Dell EMC Services. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y de los errores del sistema se pueden solucionar por teléfono, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico o analista.
- El Cliente debe revisar y aceptar los documentos adicionales que proporcione Dell EMC Services antes del compromiso. Entre los documentos que debe revisar se pueden incluir, aunque sin limitarse a ellos, una lista de verificación de precompromiso y un plan de pruebas.

Responsabilidades generales del Cliente

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

No captación. Allí donde lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell EMC Services, durante un periodo de dos años desde la fecha indicada en el Formulario de pedido, el Cliente no solicitará el trabajo, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell EMC Services con quien haya contactado con relación al rendimiento de Dell EMC Services; si los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyen 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 EMC Services antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

Colaboración del Cliente. El Cliente comprende que sin la pronta y adecuada colaboración, Dell EMC Services no podrá prestar el Servicio o, si lo hiciera, el Servicio podría alterarse o retrasarse. En consecuencia, el Cliente facilitará de inmediato y de manera razonable toda la colaboración necesaria para que Dell EMC Services pueda prestar el Servicio. Si el Cliente no ofrece la colaboración razonablemente adecuada conforme a lo precedente, Dell EMC Services no será responsable del incumplimiento en la prestación del Servicio y el Cliente no tendrá derecho a reembolso.

Obligaciones in situ. Cuando los Servicios requieren la realización in situ de la tarea, el Cliente proporcionará (sin coste para Dell EMC Services) un acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y entorno. Esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y una línea de teléfono local. También debe proporcionar un monitor o pantalla, un ratón (o dispositivo señalador) y un teclado (sin coste para Dell EMC Services), si el sistema no cuenta con estos elementos.

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

A menos que así lo requiera la legislación local, DELL EMC SERVICES NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:

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

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

Horario de servicio. En base a la legislación local relativa a las horas de trabajo semanales, este Servicio se prestará de lunes a viernes en el horario laboral habitual de Dell EMC Services, es decir, de 8:00 h a 18:00 h (hora local del Cliente) a menos que se especifique lo contrario más adelante.

País	Horario comercial normal de Dell EMC Services
St. Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes y resto de los países de habla inglesa del Caribe	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, República Dominicana, Surinam, Suecia, Islas Turcas y Caicos	De lunes a viernes, de 8:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Japón, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur y Tailandia	De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:00 h
Argentina, Brasil, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malasia, México, Paraguay, Perú, Taiwán, Uruguay	De lunes a viernes, de 9:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De lunes a viernes, de 9:00 h a 19:00 h
Oriente Medio	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 prestará ninguna actividad relacionada con los Servicios fuera del horario comercial habitual o durante los días festivos locales, a no ser que se haya acordado previamente por escrito.

Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción del servicio se acuerda entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad legal que aparece identificada en el Formulario de pedido emitido por la contratación de este Servicio (“Entidad legal de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del Cliente firmado por separado con la entidad legal de Dell y está regido por dicho acuerdo, que autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En caso de que dicho acuerdo no exista, dependiendo de la ubicación del Cliente, este Servicio se presta conforme a lo establecido en los términos comerciales de venta de Dell o en el acuerdo al que se hace referencia en la tabla que aparece a continuación (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación que detalla la URL aplicable a la ubicación del Cliente donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en la página web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a su adquisición de los Servicios	
	Clientes que adquieren los Servicios directamente	Clientes que adquieren los Servicios a través de un distribuidor autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de América Latina y del Caribe	Página web local específica de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de la entidad legal de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del Acuerdo entre usted y la entidad legal de Dell. No obstante, tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho 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 legal de Dell en este contexto deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la entidad legal de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la entidad legal de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la entidad legal de Dell respecto al 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	Página web local específica de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de la entidad legal de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del Acuerdo entre usted y la entidad legal de Dell. No obstante, tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho 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 legal de Dell en este contexto deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la entidad legal de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la entidad legal de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la entidad legal de Dell respecto al 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, Oriente Medio y África</p>	<p>Página web local específica de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar a continuación la URL que les corresponda:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de la entidad legal de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del Acuerdo entre usted y la entidad legal de Dell. No obstante, tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho 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 legal de Dell en este contexto deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la entidad legal de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la entidad legal de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la entidad legal de Dell respecto al 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 a su página web local de Dell.com simplemente accediendo a Dell.com desde un ordenador conectado a Internet en su localidad o seleccionando la opción que corresponda en “Seleccione un país o región” en la página web de Dell disponible en Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

El Cliente también acepta que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del periodo inicial, el Servicio estará sujeto a la Descripción del servicio en vigor en ese momento, disponible para su revisión en Dell.com/service-descriptions/global.

Si surge algún conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que forman este Acuerdo, el orden de prevalencia de los documentos será el siguiente: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos prevalentes se interpretarán del modo más estricto posible para resolver el conflicto, a la vez que se preservarán tantos de los términos no conflictivos como resulte posible, incluidas las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o subsección.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al utilizar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic sobre el botón “Acepto” o activar la casilla “Acepto” u otra opción similar que aparecen en la página web Dell.com o DellEMC.com en relación con su adquisición o en una interfaz de Internet o del software de Dell EMC, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento a modo de referencia. En caso de suscribir esta Descripción del servicio en nombre de una empresa o de otra entidad jurídica, reconoce disponer 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 adicionales

1. Periodo del Servicio. Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de pedido y continúa durante el periodo (“**Periodo**”), que también se indica en el Formulario de pedido. Según corresponda, el número de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales gestionados o usuarios finales para los cuales el Cliente ha adquirido uno o más Servicios, el importe o precio y el Periodo correspondiente para cada Servicio se indican en el Formulario de pedido del Cliente. A menos que el Cliente y Dell EMC Services acuerden lo contrario por escrito, las adquisiciones de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deberán realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de distribución o para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una empresa de servicios.

2. Información adicional importante

- A. Cambios en la planificación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la planificación deberá producirse como mínimo ocho (8) días naturales antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la planificación de este Servicio con una antelación de siete (7) días respecto a la fecha programada o en un plazo inferior, estará sujeto a un cargo por cambio en la planificación 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 EMC Services puede rechazar la prestación de los Servicios si, en su opinión comercialmente razonable, esta genera un riesgo no razonable para Dell EMC Services o para los proveedores de servicios de Dell EMC Services, o si cualquier servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell EMC Services no es responsable de ningún fallo o retraso en la prestación del Servicio por causas ajenas a su voluntad, incluida la falta de cumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio.
- D. Servicios opcionales.** Dell EMC Services puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (como la asistencia técnica en el punto de necesidad y los servicios de instalación, de asesoramiento, de gestión, profesionales, de asistencia técnica y de formación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell EMC Services. Si no existiese dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- E. Asignación y subcontratación.** Dell EMC Services puede subcontratar este Servicio o asignar esta Descripción del servicio a otros proveedores de servicios cualificados para que realicen la prestación en nombre de Dell EMC Services.
- F. Vencimiento del Servicio.** Salvo que la legislación aplicable establezca lo contrario, el Cliente puede hacer uso de este Servicio una vez durante un periodo de 6 meses a contabilizar a partir de la fecha de la contratación original (“fecha de vencimiento”). La fecha de adquisición original se define como la fecha de la factura correspondiente al Servicio o la fecha de confirmación del pedido por parte de Dell EMC Services, lo que ocurra primero. La prestación del Servicio de Dell EMC Services se considerará satisfecha después de la fecha de vencimiento incluso si el Cliente no utiliza el servicio, siempre que Dell EMC y el Cliente cumplan con la legislación local, y, en el caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo principal del Cliente que autoriza la contratación de estos Servicios, ese acuerdo principal tiene prioridad sobre esta Descripción del servicio. Este Servicio debe usarse en un compromiso de servicio continuo. Las cantidades no utilizadas no pueden acreditarse/reembolsarse o utilizarlas para un compromiso de servicio separado más adelante a menos que se acuerde entre Dell EMC y el Cliente y siempre y cuando Dell EMC y el Cliente cumplan con la legislación vigente,

y, en caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo principal del Cliente que autoriza la contratación de estos Servicios, ese acuerdo principal tiene prioridad sobre esta Descripción del servicio. Se considerará que el Servicio se ha prestado en su totalidad por parte de Dell EMC Services hacia el Cliente una vez que Dell EMC Services haya completado un compromiso de servicio continuo y único.

G. Cancelación. Dell EMC Services podrá cancelar este Servicio en cualquier momento del Periodo por cualquiera de los motivos que aparecen a continuación:

- El Cliente no abona la totalidad del importe de este Servicio de acuerdo con los plazos de facturación.
- El Cliente adopta una actitud insultante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico desplazado in situ.
- El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell EMC Services cancela este Servicio, lo notificará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En esta notificación se indicará el motivo de la cancelación y la fecha en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell EMC Services envíe la notificación de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell EMC 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 EMC Services.

H. Limitaciones geográficas y traslado. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de asistencia técnica y los tiempos de respuesta in situ, variarán dependiendo de la ubicación geográfica; en consecuencia, es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener más información.

© 2018 Dell Inc. Todos los derechos reservados. En este documento pueden utilizarse marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres, o a sus productos. Es posible obtener una copia en papel de los términos y condiciones de venta de Dell bajo solicitud.