



## Descripción del servicio

### Partner Experience Center Services

---

Al recibir la entrega de los Servicios (definidos a continuación), utilizar los Servicios o el software asociado o hacer clic/marcar el botón o la casilla "Acepto" o similar en el sitio web de Dell.com dentro de un software o interfaz de Internet de Dell Technologies, usted acepta la descripción del servicio y los acuerdos incorporados por referencia en el presente documento. Si está introduciendo esta Descripción del Servicio en nombre de una empresa u otra entidad jurídica, usted declara que tiene autoridad para vincular dicha entidad a esta Descripción del Servicio, en cuyo caso "usted" o "su" o "Partner" se referirán a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del Servicio (definida a continuación), los Socios en ciertos países también pueden ser requeridos para ejecutar un formulario de pedido firmado.

### I. Introducción

Dell Technologies (la persona jurídica que le proporciona Servicios) se complace en proporcionar Channel Partner Operations Support Services (el "Servicio(s)") de acuerdo con esta Descripción del Servicio ("Descripción del Servicio"). Para obtener asistencia adicional o para solicitar una copia de su contrato de servicio, póngase en contacto con su personal de soporte de operaciones de socio de canal o el representante de ventas.

### II. Definiciones

1. "Socio" o "usted" o "su" se refiere al Socio de Dell Technologies que recibe el Servicios proporcionados por Dell Technologies.
2. "GBS": se entenderá por Global Business Services
3. "PXC": se refiere al Partner Experience Center de Dell Technologies que proporciona el Servicios.
4. "PSPM": Partner Success Program Manager (*anteriormente Channel Engagement Manager (CEM)*)
5. "SC": se refiere al Configurator de Soluciones de Dell Technologies (anteriormente conocido como Configurator de Soluciones Online)

### III. Alcance del Servicio

#### 1. Servicios:

De conformidad con esta Descripción del Servicio, el equipo de PXC le proporcionará los Servicios durante el Período del contrato. Las características de sus Servicios incluirán asistencia en línea y telefónica por parte del personal de Dell Technologies PXC, con el fin de proporcionar orientación general al socio, asistencia para solucionar errores y/o respuestas a consultas sobre las siguientes Tecnologías de Dell temas y/o programas ("Apoyo"):

- On-boarding
- Deal Registration
- Gestión de pedidos
- Sales Out y Reclamaciones
- DT Partner Program
- Facturación
- Herramientas de pedidos online: Premier, Global Portal, Premier Connect (EDI), MyQuotes y OSc

## 2. PXC Support Services:

Todos los Servicios proporcionados por el equipo de PXC, se solicitarán a través de la Herramienta de gestión de casos del Portal de partners y consistirán en el Soporte sobre los siguientes temas en relación con Dell Technologies y el Partner y puede incluir una coordinación con equipos funcionales Dell Technologies más amplia:

- a. Asistencia en pedidos
  - i. Order management
  - ii. Order status/tracking
  - iii. Priorización logística y eslabones.
  - iv. Retrasos.
  - v. Escasez de materiales.
  - vi. Falta, órdenes equivocadas, dañadas, productos al final de la vida (Almacenamiento)
  - vii. Certificación de productos.
- b. Herramienta online de pedidos.
  - i. Soporte de acceso de usuario
  - ii. Servicio degradado
  - iii. Formación & Demos
- c. Soporte para Deal Registration
- d. Información detallada sobre precios y quotes (sin soporte para la obtención de precios y quotes)
- e. EOQ mejora en las horas de soporte para Partners/Ventas
- f. Sistema de almacenamiento e infraestructura de procesamiento habilitada.
- g. Formación en seminarios web para socios asociados, Registro de ofertas, MyQuotes, Configurator de Soluciones, Compliance, etc.
- h. Punto de escalamiento operacional para Partners

## IV. Exclusiones

Para evitar dudas, las siguientes actividades no están incluidas en el ámbito de esta Descripción del Servicio:

- El servicio no incluye soporte para los propios usuarios finales de los Partners o el Clientes.
- Los servicios no incluyen los servicios proporcionados por los PSPM.
- Cualquier servicio, tarea o actividad que no sea la específicamente indicada en este Servicio Descripción.
- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada única y específicamente para el Partner, tal como se define abajo.
- El soporte no incluye la obtención de precios de los productos, estos precios deben ser proporcionados por los equipos de ventas de Dell Technologies pertinentes.
- Crear o modificar cualquier presupuesto.
- Servicios cubiertos por cualquier otra Descripción de Servicio.
- Cualquier otra actividad o despliegue global coordinado (que requiera apoyo del administrador de programas integrado, determinado a discreción exclusiva de Dell Tecnologías).

Esta Descripción del Servicio no confiere al Partner ninguna garantía adicional sobre las garantías proporcionadas bajo los términos de su acuerdo de reventa con Dell, un acuerdo o acuerdo de servicios maestros, según se define a continuación

## V. Responsabilidades Generales del Parnter

1. **Autoridad para Conceder Acceso.** El Partner declara y garantiza que ha obtenido permiso, sujeto a las leyes regionales de privacidad (incluido el GDPR para las regiones pertinentes), para que tanto el Partner como Dell Technologies accedan y usen, cualquier dato (del Partner o de cualquier tercero) con el fin de proporcionar estos Servicios. Si el Partner no tiene este Permiso esa responsabilidad del Partner obtenerlo antes de solicitar estos servicios.
2. **Cooperación del Partner.** El Partner entiende que sin una cooperación rápida y adecuada, Dell Technologies no podrá realizar el Servicio o, si se realiza, el Servicio puede verse alterado o retrasado

materialmente. En consecuencia, el Partner deberá proporcionar puntual y razonablemente toda la cooperación necesaria para que Dell Technologies realice el Servicio. Si el Partner no proporciona una cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo anterior, Dell Technologies no será responsable de ningún incumplimiento del Servicio.

### 3. Exención de responsabilidad de pérdida de datos y obligación de copia de seguridad de datos y programas.

A menos que las leyes locales aplicables exijan lo contrario (o en el caso de los Servicios en EMEA, a menos que se proporcione otra limitación de responsabilidad en los Términos de Venta o Acuerdo aplicables), DELL INC. Y SUS SUBSIDIARIAS DIRECTAS E INDIRECTAS, INCLUYENDO DELL TECHNOLOGIES, NO TENDRÁ RESPONSABILIDAD Para:

- A. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, PERSONAL O PROPIETARIA;
- B. PERDIDA O CORRUPCION DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- C. PERDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAIBLES
- D. PERDIDA DE USO DE UN SISTEMA Y/O RED;
- E. PARA CUALQUIER ACTO U OMISION, INCLUYENDO NEGLIGENCIA, POR SERVICIOS DE DELL TECHNOLOGIES O UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TERCEROS (no aplicable en EMEA).

4. **Servicio Horas.** Sujeto a la ley local relacionada con las horas de trabajo semanales, este Servicio se realizará típicamente de lunes a viernes durante el horario comercial normal de Dell Technologies Channel Operations, que es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora local del socio. No se realizarán actividades de servicio fuera del horario comercial normal o durante los días festivos locales, a menos que se hayan hecho otro acuerdo por escrito.

## VI. Términos y Condiciones del Servicio

Esta descripción del servicio es acordada entre usted y Dell Technologies. Este Servicio se proporciona y se rige por, dependiendo de su ubicación, ya sea los Términos de venta comerciales de Dell o el acuerdo al que se hace referencia en la siguiente tabla (según corresponda, el "Acuerdo"). Consulta la tabla siguiente que muestra la URL aplicable a la ubicación donde se puede encontrar tu Acuerdo. Las partes reconocen haber leído y aceptan estar sujetas a tales términos.

Ubicación del Partner	Sitio web Ubicación de las Condiciones de Venta Comerciales
Estados Unidos	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Inglés) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Francés-Canadiense)
América Latina y el Caribe	Local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> sitio web específico del país o <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> .*
Asia-Pacífico- Japón	Local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> sitio web específico del país o <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> .*
Mayor China	Local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> sitio web específico del país o <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> .*
Europa, Oriente Medio, &	Local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> sitio web específico del país o <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> .*  Además, los socios ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL aplicable a continuación:  Francia: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>

Alemania: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>
Uk: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>

\* Los Partners pueden acceder a su sitio web simplemente accediendo [Dell.com](http://Dell.com) desde un ordenador conectado a Internet dentro de su localidad o eligiendo entre las opciones del sitio web "Elegir una región/país" de Dell [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).

En la medida en que existan disposiciones contradictorias con respecto a la recepción de los Servicios de Dell Technologies, los documentos prevalecerán en el siguiente orden (en EMEA, sujeto a V.3): (1) esta Descripción del Servicio; y 2) el Acuerdo. Los términos prevalecientes se interpretarán de la forma más estrecha posible para resolver el conflicto, preservando al mismo tiempo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluida la preservación de las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o subsección.

## VII. Términos y Condiciones Adicionales

1. **Término De Servicio.** Esta descripción del servicio comienza en la fecha en que se une al Programa de Partners de Dell Technologies y continuará hasta que finalice su suscripción al Programa de Partners de Dell Technologies o finalice esta descripción del servicio ("**Término**"). A menos que Se acuerde lo contrario por escrito entre Dell Technologies y el Partner, las compras de Servicios en virtud de esta Descripción del Servicio deben ser únicamente para uso interno del So Partners y no para fines de reventa.
  2. **Importante Adicional Información**
    - A. **Límites comercialmente razonables al alcance del servicio.** Dell Technologies puede negarse a prestar el servicio, si comercialmente entiende, que existe un riesgo razonable para Dell Technologies o si algún servicio solicitado está fuera del alcance del Servicio. Dell Technologies no se hace responsable de ningún fallo o retraso en el rendimiento debido a cualquier causa fuera de su control, incluido el incumplimiento por parte del Partner de sus obligaciones en virtud de esta Descripción del Servicio. Además, el alcance de los Servicios está sujeto a cambios en cualquier momento, sin previo aviso, a discreción exclusiva de Dell Technologies.
    - B. **Servicios opcionales.** Los servicios opcionales (incluidos los servicios proporcionados por PSPM, point-of-need support, la instalación, la consultoría, los servicios gestionados, servicios profesionales, de soporte o de formación) pueden estar disponibles para su compra en Dell Technologies y variarán según la ubicación del Partner. Los servicios opcionales pueden requerir un acuerdo o SOW de trabajo independiente, según corresponda, con Dell Technologies. En ausencia de dicho acuerdo, los servicios opcionales se prestan de conformidad con esta Descripción de Servicio.
  3. **Asignación y subcontratación.** Dell Technologies puede subcontratar este Servicio y/o asignar esta Descripción del Servicio a proveedores de servicios externos cualificados que realizarán el Servicio en nombre de Dell Technologies.
  4. **Cancelación.** Dell Technologies puede suspender o cancelar la prestación del Servicio, total o parcialmente, en cualquier momento por cualquiera de las siguientes razones:
    - A. El Partner es abusivo, amenazante o se niega a cooperar con cualquier representante de Dell Technologies;
    - B. El Partner no cumple con todos los términos y condiciones establecidas.
    - C. Por su incumplimiento, según lo determinado a discreción exclusiva de Dell Technologies, de cualquier acuerdo relacionado con su participación en el Programa de Partners de Dell Technologies
  5. **Terminación.** Dell Technologies, a su entera discreción, puede cancelar la Descripción del Servicio total o
- Dell Technologies Partner Experience Center Services) v1 21 de junio de 2019

parcialmente, para todos los Proveedores y Distribuidores de Soluciones autorizados por Dell Technologies, o para usted solo, sin causa, con diez (10) días de antelación.

6. **Limitaciones geográficas y reubicación.** este Servicio puede no estar disponible en todas localizaciones. Las opciones de servicio, incluidas las horas de soporte técnico y los tiempos de respuesta variarán según la geografía y es posible que ciertas opciones no estén disponibles para su compra en la ubicación del Partner, así que póngase en contacto con el representante de ventas para más detalles.
7. **Modificaciones.** Dell Technologies se reserva el derecho de modificar los términos de esta Descripción de Servicio en cualquier momento sin previo aviso. Su continua recepción o utilización de los Servicios constituirá su aceptación vinculante de los cambios y su consideración que respalde dichas modificaciones.
8. **Limitación de Responsabilidad.** DELL TECHNOLOGIES NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, INDIRECTO, CONSECUENTE, ESPECIAL, PUNITIVO O DERIVADO QUE SURJA, SE RELACIONE CON LOS SERVICIOS O LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO O LA INTERPRETACIÓN, INCUMPLIMIENTO, TERMINACIÓN O VALIDEZ DE LOS MISMOS. EN NINGÚN CASO, DELL TECHNOLOGIES SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER PÉRDIDA DE NEGOCIO, INGRESOS O GANANCIAS, O DE DATOS PERDIDOS O CORRUPTOS. EN NINGÚN CASO, LA RESPONSABILIDAD AGREGADA DE DELL TECHNOLOGIES POR TODAS LAS RECLAMACIONES DERIVADAS, RELACIONADAS CON EL SERVICIO O LA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EXCEDERÁ \$ 500.00 (DÓLARES DE EE. UU.). ESTAS LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN A TODAS LAS RECLAMACIONES POR POSIBLES DAÑOS.
9. **Divisibilidad.** Si alguna disposición del presente documento es nula o inaplicable, usted y Dell Technologies aceptan eliminar dicha disposición y acuerdan que el resto del Acuerdo seguirá en vigor.
10. **Renuncia.** El hecho de que Dell Technologies no haga cumplir el estricto cumplimiento de cualquier término del presente documento no constituirá una renuncia al derecho de Dell Technologies de hacer cumplir posteriormente dicho término o cualquier otro término de este Acuerdo.

© 2019 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Las marcas comerciales y los nombres comerciales pueden utilizarse en este documento para hacer referencia a las entidades que reclaman las marcas y nombres o sus productos. También se puede obtener una copia impresa de los términos y condiciones de venta de Dell, bajo petición.