



Descripción del servicio

Servicio de asesoramiento de terminales

Introducción

Dell EMC Services se complace en proporcionar un servicio de asesoramiento de terminales (el “servicio”) de acuerdo con esta descripción del servicio (“descripción del servicio”). La cotización, 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

El servicio busca proporcionar al cliente una solución de asistencia de proyectos bien definida. El servicio no está diseñado para sustituir otros servicios prestados por Dell EMC, como la implementación de software, la optimización y los servicios de mantenimiento continuo, entre otros. Los componentes clave de este servicio son los siguientes:

- Asistencia en función del tiempo para los proyectos por parte de un consultor técnico de Dell EMC Services (“consultor técnico”) con el conjunto de aptitudes basadas en proyecto correspondientes.
- Se enumeran en la tabla 1 los consultores técnicos con el conjunto de aptitudes aplicables para ayudarlo.
- Un precio fijo para un período fijo de tiempo que incluye todos los costos
- Cualquier prórroga del tiempo disponible indicado en el formulario de pedido estará sujeta a cargos adicionales.
- El servicio está sujeto a la disponibilidad del consultor técnico y se programa con el coordinador de proyectos de Dell EMC
- Todas las contrataciones “fuera del sitio” se llevarán a cabo mediante una conexión remota
- Todas las contrataciones “fuera del sitio” se pueden programar y entregar en incrementos mínimos de 2 (dos) horas
- Todas las contrataciones “en el sitio” se entregarán durante días laborables consecutivos dentro de la misma semana.
- La duración disponible de la contratación “en el sitio” es de 5 días, a excepción de los países que se enumeran en la tabla 2, donde la duración mínima es de 1 día.
- El servicio adquirido se debe programar y completar en el plazo de 6 meses a partir de la fecha de compra, según los “Términos y condiciones adicionales, sección 2.F: Vencimiento del servicio”.

Descripción detallada

El servicio se entregará en dos fases (como se muestra a continuación) e incluirá las siguientes características:

Planificación y entrega

- El servicio será programado por un coordinador de proyectos de Dell EMC Services junto con el cliente
- El cliente debe proporcionar metas claras para cumplir durante cada sesión de asesoramiento
- Todas las contrataciones “fuera del sitio” se llevarán a cabo por teléfono y WebEx
- El coordinador de proyectos de Dell EMC Services proporcionará un informe de realización después de cada sesión describiendo los logros y el tiempo restante en la compra de servicio actual

Conclusión de servicios

- Tras completar todas las horas de un pedido de Dell EMC Services, el coordinador de proyectos proporcionará un resumen final al cliente que reflejará cada contratación de servicios completada
- El resumen describirá claramente todas las horas consumidas e indicará que se ha completado el servicio

Conjunto de aptitudes del consultor técnico

- Los consultores técnicos tienen una experiencia promedio de 3 a 5 años o aptitudes equivalentes en un área técnica.
- La tabla 1 ofrece breves descripciones de las habilidades tecnológicas que el cliente normalmente puede esperar de un consultor técnico para el servicio

Tabla 1

Capacidades típicas del consultor técnico
<p><u>Seguridad y aplicaciones de terminales</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Software de terminales*<ul style="list-style-type: none">○ Configuración de la consola y transferencia de conocimientos○ Configuración y administración de agentes de punto final para SaaS○ Consultoría de procedimientos y políticas de datos en reposo○ Cifrado de plataformas Windows/Mac/Windows Server que incluye el administrador de Bitlocker, el cifrado de medios extraíbles, las unidades de autocifrado, el cifrado de nube, el acelerador criptográfico de hardware y el sistema operativo (SO) del servidor○ Paquete de cliente por medio de los sistemas centrales de administración de software• Solución de problemas de aplicaciones del software de terminales, resolución de problemas, ayuda con antivirus de otros fabricantes y software Dell Data Security, a la vez que se configuran las exclusiones adecuadas para permitir el funcionamiento del software• Administración del ciclo de vida de las aplicaciones• Paquetes de implementación por medio de los sistemas de administración centralizada de software• Evaluación del estado del entorno de software de terminales existente <p><u>Implementación optimizada</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Pericia en VMware Workspace ONE y funcionalidades como la agrupación, AirLift, administración de identidades y dispositivos móviles, e infraestructura de escritorio virtual (VDI), entre otros• Pericia en Microsoft Intune y funcionalidades como la administración de aplicaciones y dispositivos móviles (Windows, iOS, Android), Autopilot, Azure Active Directory Management y Connect, así como la configuración de políticas• Pericia en Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) y funcionalidades como la gateway de administración de nube, entre otras

- Pericia en implementaciones de software, administración de parches y recursos con productos como Altiris, Ivanti BigFix, KACE, JAMF, Ivanti LANDesk e Ivanti Shavlik, entre otros
- Conocimientos sobre el sistema de distribución inalámbrico (WDS) y los marcos de trabajo de Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
- Pericia en el protocolo de configuración dinámica de host (DHCP) y el sistema de nombres de dominio (DNS)
- Para los conjuntos de habilidades requeridos que no se encuentran en la lista, póngase en contacto 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 terminales se refiere a los siguientes productos:

- Dell Endpoint Security Suite Enterprise
- Cifrado empresarial de Dell
- Defensa ante amenazas de Dell
- Protección de datos de Dell
- VMware Workspace ONE
- VMware Carbon Black
- CrowdStrike
- Carbonita
- Absolute
- Netskope

Tabla 2

Países con una duración mínima de contratación “en el sitio” 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 se basó en los siguientes supuestos específicos al definir los servicios detallados en esta descripción del servicio:

- Dell EMC 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 recursos 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 EMC Services de la información necesaria del cliente, y a la obtención de acceso a los recursos 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 EMC Services durante el contrato.

Exclusiones

A fin de disipar toda duda, dentro del alcance de esta descripción del servicio no se incluyen las siguientes actividades:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no estén especificadas en esta descripción del servicio.
- El servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el cliente.
- 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 EMC y productos de otros fabricantes, como los productos de cifrado o de seguridad, entre otros.
- Corrección 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 EMC Services (incluida la responsabilidad financiera) con el personal, el hardware, el software, los equipos u otros recursos del cliente o terceros actualmente en uso en el entorno operativo del cliente, a menos que se detalle lo contrario en esta descripción del servicio.

En caso de que este servicio no se complete dentro del período de tiempo descrito, Dell EMC Services se reserva el derecho de evaluar la causa principal. Si la causa principal está fuera del control de Dell EMC Services, Dell EMC 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 EMC 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, 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 requeridos durante el período de entrega.
- El cliente debe estar presente o 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 entregar el servicio.
- El cliente acepta colaborar con el analista telefónico de Dell EMC 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 EMC Services antes del contrato. Los documentos que se revisarán podrían incluir, entre otros, la lista de comprobación 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 EMC 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 entregar 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 entrega de estos servicios.

No captación. Cuando lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell EMC Services, durante un plazo de dos (2) 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 a quien haya contactado con relación a la entrega del servicio de Dell EMC Services; siempre y cuando los anuncios generales y otras formas de solicitud igualmente amplias no constituyan la solicitud 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.

Cooperación del cliente. El cliente entiende que sin una cooperación rápida y adecuada, Dell EMC Services no será capaz de entregar 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 EMC Services preste el servicio. Si el cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido anteriormente, Dell EMC Services no será responsable de ninguna falla en la entrega del servicio y el cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. En caso de que los servicios deban entregarse en el sitio, el cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell EMC 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 telefónica local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell EMC Services) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Respaldo de datos. El cliente deberá realizar una copia de respaldo completa de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la entrega del servicio. El cliente debe hacer copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Dell EMC Services no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos.

A menos que las leyes locales vigentes exijan lo contrario, DELL EMC 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.
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL EMC SERVICES U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TERCEROS.

Garantías de terceros. Estos servicios pueden requerir que Dell EMC Services acceda a software o hardware que no haya sido fabricado o vendido 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 afecte dichas garantías o, de hacerlo, que el cliente acepte 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. De acuerdo con las leyes locales relacionadas con las horas de trabajo semanales, a menos que se indique lo contrario, este servicio se entregará de lunes a viernes durante el horario comercial normal de Dell EMC Services, que es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del cliente:

País	Horario comercial normal de Dell EMC Services
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes y 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 y 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 09:00 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 los términos en el sitio web y aceptan respetarlos.

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 revendedor 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 Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions/global *.	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. A fin de disipar toda duda, los términos de pago u otros términos 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 Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions/global *.	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. A fin de disipar toda duda, los términos de pago u otros términos 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 Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global*.</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección 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 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. A fin de disipar toda duda, los términos de pago u otros términos 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 con solo ingresar a 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.

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/service-descriptions/global.

Si hay un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que comprende 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 las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o subsección.

Mediante la realización del pedido de los servicios, la recepción de la prestación de los servicios, el uso de los servicios o software asociado, o por hacer clic en el botón o la casilla “Acepto” u otra opción similar en el sitio web Dell.com o DellEMC.com/es-mx/ en relación con la adquisición o en una interfaz de Internet o de software de Dell EMC, usted acepta regirse por esta descripción del servicio y los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta descripción del servicio en nombre de una empresa u 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 adicionales

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, terminales 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 EMC 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 empresa de servicios.

2. Información adicional importante

- A. **Cambios en la programación.** 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 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 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 negarse a prestar el servicio si, según su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell EMC Services o para los proveedores del servicio de Dell EMC Services, o si algún servicio solicitado excede el alcance del servicio. Dell EMC 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 del servicio.
- D. **Servicios opcionales.** Dell EMC 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, administrados, profesionales, de soporte 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 EMC 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 EMC Services podrá subcontratar este servicio o ceder los derechos y obligaciones de esta descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho servicio en nombre de Dell EMC 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 EMC Services. La entrega del servicio por parte de Dell EMC Services se considerará cumplida después de la fecha de vencimiento, incluso si el cliente no usa el servicio, siempre que Dell EMC 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 EMC 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 EMC Services y el cliente considerarán que el servicio se realizó plenamente una vez que Dell EMC Services haya completado un contrato de servicio continuo.

G. Cancelación. Dell EMC 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 EMC 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 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 el aviso de cancelación al cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por medio de un 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 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 en el sitio, 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.

© 2018 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.