



Descripción del servicio

ProDeploy Essentials for Client

Introducción

Este documento y sus anexos (la “Descripción del servicio”) describen las características del servicio ProDeploy Essentials for Client (“ProDeploy Essentials”) y los servicios complementarios opcionales (denominados individualmente como “Servicio” y colectivamente como “Servicios”). En conjunto, los Servicios forman parte de ProDeploy Client Suite de Dell (“ProDeploy Suite”).

Dell Technologies (“Dell”) tiene el agrado de proporcionar estos Servicios de acuerdo con esta Descripción del servicio. El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido (de un “Cliente”) establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirá el nombre de los Servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener más ayuda o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con su representante de ventas.

Alcance del acuerdo de servicio

Estos Servicios se encuentran disponibles en productos cubiertos que incluyen laptops seleccionadas Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™ y Dell XPS™ y sistemas Dell Latitude™, según lo indicado en su Formulario de pedido (“Productos cubiertos”). Se recomienda comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o no pertenecientes a Dell.

El servicio ProDeploy Essentials Service consta de servicios que se prestan de manera remota desde una ubicación de Dell al Cliente (“Remote Base Services”). Además, los Clientes tienen la opción de comprar selecciones de servicios que se realizan en persona en la ubicación del Cliente (“Onsite Services”). Remote Base Services se puede adquirir de forma independiente o con Asset Resale or Recycle Service (Anexo B) o con ciertas selecciones de Onsite Services. Los Clientes deben adquirir una selección obligatoria de Servicio en el sitio (“Onsite Base”) antes de comprar cualquier Servicio complementario en el sitio opcional (“Onsite Add-ons”). Se pueden adquirir varios Complementos en el sitio con una Base en el sitio.

El servicio ProDeploy Essentials Service **incluye el siguiente servicio Remote Base Services** (como se describe con más detalle en el Anexo A del presente documento):

- **Single Point of Contact.**
- **Deployment Expert.**
- **Remote PC Installation.**
- **Deployment Support.**

Las selecciones de Complementos remotos son las siguientes:

- Asset Resale or Recycling Service: Anexo B.

Las selecciones Base en el sitio son las siguientes:

- **Onsite PC Installation Service*:** Anexo C.
- **Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service:** Anexo D.
- **Onsite Additional Technician Time Service - Full Day:** Anexo I.



Las selecciones de Complementos en el sitio son las siguientes:

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service:** Anexo E.
- **Onsite Additional Technician Time Service:** Anexo H.
- **Onsite Operating System or Image Service:** Anexo F.
- **Onsite Internal Component Service:** Anexo G.

* Onsite PC Installation solo se puede adquirir en combinación con el servicio ProDeploy Essentials Service.

Cada Producto soportado tiene una etiqueta con un número de serie (la "Etiqueta de servicio"). El Cliente deberá adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

Para completar ciertos servicios, el sistema que contiene los datos, la configuración o el disco duro necesarios para completar el servicio (el "Sistema heredado") debe estar disponible y completamente operativo.

Exclusiones generales

Para evitar confusiones, las siguientes actividades no están incluidas en el alcance de esta Descripción del servicio:

- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.
- Servicio de Productos cubiertos que no son de Windows o Windows IOT. Además, existirán ciertas limitaciones cuando un Cliente realice la transición de un sistema heredado que no sea de Windows a un Producto cubierto con Windows.
- Los Servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su Acuerdo de Servicios o el Acuerdo, como se define a continuación.

Responsabilidades generales del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Identificar un punto de contacto primario que trabajará con Dell y sus representantes designados para respaldar las actividades previas y durante la ejecución de los Servicios correspondientes (el "Contacto con el cliente").
- Proporcionar puntos de contacto técnicos con un conocimiento práctico de los componentes de tecnología de la información que se tendrán en cuenta durante los Servicios y que tengan la autoridad para tomar decisiones del negocio (los "Contactos técnicos"). Es posible que Dell solicite la programación de reuniones con los Contactos técnicos.
- Proporcionar cooperación razonable y oportuna a Dell en la ejecución de los Servicios
- Proporcionar los requisitos y los datos técnicos necesarios para completar los Servicios dentro de los 3 días laborales de la presentación de los pedidos.
- Iniciar la conexión con Dell para el rendimiento remoto de los Servicios. Esto incluye, entre otros, garantizar la conectividad de red y utilizar interfaces remotas proporcionadas por Dell, como chat y teléfono.
- Garantizar la comunicación entre el Cliente y Dell, lo que incluye asuntos relacionados con el alcance, las solicitudes de dirección, información, aprobaciones o decisiones de Dell que sean razonablemente necesarias para que Dell ejecute las Solicitudes de servicio.
- Garantizar que todos los recursos necesarios para el Cliente, incluidos los Contactos técnicos, estén disponibles mientras dure el Servicio.
- Proporcionar todos los Requisitos de servicio (p. ej., direcciones y periodos de instalación disponibles para la programación) y los datos técnicos necesarios para el Servicio de manera oportuna.
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los Servicios en el Sistema heredado o los que este requiera.
- El Producto cubierto debe tener el sistema operativo precargado o ya instalado, excepto cuando el Servicio se adquiere con Onsite Operating System or Image Service.



El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas adicionales para los Servicios realizados en el sitio del Cliente:

- Asignar un contacto principal para cada sitio del Cliente donde se producirá una implementación en el sitio de los Servicios para coordinar la programación de todos los recursos necesarios para los Servicios y mantener la comunicación para evitar conflictos de programación.
- Crear y proporcionar los detalles de programación de todos los recursos necesarios para el Servicio, incluido el programa de instalación del usuario final.
- Proporcionar los requisitos (p. ej., direcciones y periodos de instalación disponibles para la programación) y datos técnicos necesarios para el Servicio.
- El Cliente notificará a Dell inmediatamente sobre cualquier conflicto con el fin de bloquear el programa antes de la fecha de instalación programada.
- Ofrecer acceso a las instalaciones y los sistemas del Cliente, según sea necesario, para prestar los Servicios, que incluyen, entre otros, áreas de estacionamiento seguras y adecuadas, así como las llaves o credenciales necesarias.
- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios de los usuarios finales para la instalación en el sitio antes del inicio programado de los Servicios, incluido el acceso a los sistemas, los periféricos externos, la alimentación y la conectividad de red.
- Antes de que los técnicos lleguen al lugar, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir la PC al dominio) en Active Directory para permitir la unión al dominio antes de la fecha de implementación programada.
- Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio para su uso por parte del técnico en el sitio con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory.
- Proporcionar a Dell todos los derechos de administración locales necesarios para prestar el Servicio.
- Brindar un entorno de trabajo seguro y espacio de oficina razonable.
- Garantizar que un adulto esté siempre presente durante la prestación de los Servicios en una oficina residencial.
- Proporcionar especificaciones y firmar el formulario de aprobación del Cliente basado en el plan de comunicación acordado.

Cooperación con el analista telefónico y el técnico en el sitio. El Cliente y sus Usuarios finales colaborarán y seguirán las instrucciones del analista telefónico de Dell y de los técnicos en el sitio.

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan a los Productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos, y que los utilicen, a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es responsable de obtenerla, a su cargo, antes de solicitarle a Dell que preste estos Servicios.

No captación. A menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell Technologies Services, durante un plazo de dos años a partir de la fecha indicada en el Formulario de pedido, el Cliente no ofrecerá trabajo, de manera directa o indirecta, a ningún empleado de Dell Technologies Services a quien haya contactado en relación con 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, y 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. Si esta obligación de no captación está prohibida por las leyes o normativas locales en la ubicación del Cliente, esta disposición no se aplicará a dicho Cliente.

Cooperación del Cliente. El Cliente entiende que, sin una cooperación rápida y adecuada, Dell no será capaz de realizar el Servicio o, de realizarlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera rápida y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell realice el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido con anterioridad, Dell no será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea en el sitio, el Cliente proporcionará (sin costo para Dell) acceso libre, seguro y suficiente a las instalaciones, los Productos cubiertos y el entorno del Cliente; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También deben proporcionarse un monitor o una pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin ningún costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.



Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al Cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de propiedad, y cualquier medio extraíble, como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que también haya un técnico en el sitio proporcionando asistencia.

A menos que la ley local vigente exija lo contrario, DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL.
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.
- CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DE LOS PRODUCTOS CUBIERTOS DEVUELTOS A DELL.
- PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO TERCERO PROVEEDOR DE SERVICIOS.

Dell no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos tras la prestación de Servicios. Los Clientes que usen los servicios de migración de datos deben realizar un respaldo de todos sus datos o tomar cualquier otra medida correspondiente para evitar el riesgo de pérdida de datos.

Garantías de otros fabricantes. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda al software o hardware que no haya sido fabricado o vendido por este. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable por garantías de terceros ni por ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Partners del Cliente. El Cliente puede utilizar a terceros (por ejemplo, contratistas, agentes, integradores de sistemas o partners del canal) para que lo representen y para que trabajen junto a Dell en la medida necesaria para brindar al Cliente los Servicios (“Partners del Cliente”). El Cliente es el único responsable de los actos o las omisiones de sus Partners. El Cliente además acepta indemnizar y eximir a Dell de responsabilidad ante demandas por todos y cada uno de los daños, costos y gastos (incluidas las tarifas legales y los costos de juicios o acuerdos) que surjan por o en conexión con cualquier acto u omisión de un Partner del Cliente en su calidad de representante del Cliente, independientemente del tipo de acción.

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

País	Horario comercial normal de Dell
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes, resto de regiones del Caribe que hablan inglés	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 8:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Japón, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, 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
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 en el sitio fuera del horario comercial habitual ni durante los días festivos locales, a menos que se hayan hecho y acordado previamente los arreglos correspondientes por escrito. El horario de soporte técnico remoto puede variar según la ubicación geográfica y la configuración. Comuníquese con su representante de ventas para obtener estos detalles.

Productos de otros fabricantes. “Productos de otros fabricantes” significará cualquier hardware, piezas, software u otros materiales tangibles o intangibles (ya sean provistos por el Cliente a Dell o procurados por Dell por instrucción del Cliente) que Dell utilice junto con los Servicios. El Cliente garantiza a Dell que ha obtenido las licencias, los consentimientos, las certificaciones reglamentarias o las aprobaciones necesarios para otorgar por medio del presente documento a Dell y a los Partners de Dell, como se describieron anteriormente e incluyendo sus respectivos subcontratistas y empleados, el derecho y la licencia para acceder a productos de otros fabricantes, copiarlos, distribuirlos, usarlos, modificarlos (incluso para crear trabajos derivados) o instalarlos sin infringir ni vulnerar los derechos de licencia o propiedad (incluidos los derechos de patente y copyright) de los proveedores o propietarios de tales productos de otros fabricantes. El Cliente acepta asumir toda responsabilidad en relación con todos los requisitos de licencia de software. El técnico de Dell del Cliente “aceptará” en nombre del Cliente todos y cada uno de los acuerdos electrónicos que forman parte del proceso de instalación, a menos que el Cliente especifique lo contrario por escrito. **SALVO QUE SE HAYA ACORDADO POR ESCRITO ENTRE EL CLIENTE Y DELL, POR EL PRESENTE DELL RENUNCIA A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES.** Los productos de otros fabricantes estarán exclusivamente sujetos a los términos y las condiciones suscritos entre el otro fabricante y el Cliente. **POR EL PRESENTE, DELL RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER EFECTO QUE LOS SERVICIOS PUEDAN TENER SOBRE LAS GARANTÍAS DE PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES.** Hasta el máximo alcance que la ley local aplicable permita, Dell no será responsable de los Productos de otros fabricantes y el Cliente solo tratará con el proveedor externo de estos por daños o responsabilidad con respecto a la provisión de tales Productos de otros fabricantes.

Ausencia de datos personales o de información de identificación personal. Los Productos de otros fabricantes, incluidos, entre otros, las imágenes, las aplicaciones y la documentación enviadas a Dell, pueden no contener información de identificación personal u otros datos personales. A menos que las leyes locales aplicables estipulen lo contrario, “información de identificación personal” (o “PII”) hace referencia a datos o información que solos o en conjunto con otra información identifican a una persona física, o datos considerados personales o cualquier otro tipo de datos personales que puedan estar sujetos a leyes o regulaciones de privacidad. El Cliente garantiza que cualquier Producto de otros fabricantes que envíe a Dell para que Dell lo utilice en la prestación de estos Servicios no contendrá información de identificación personal. Comuníquese con su representante de ventas de Dell para obtener más asistencia. **NO ENVÍE A DELL PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES QUE CONTENGAN INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL.**

Exportación. El Cliente garantiza y declara que los productos de otros fabricantes, que incluyen, entre otros, el software incluido en una imagen enviada a Dell en relación con cualquier servicio de imágenes, no contienen tecnología restringida (por ejemplo, cifrado) o, si la contienen, que los productos de otros fabricantes son aptos para su exportación a cualquier país (en el que no esté prohibida por leyes de exportación aplicables) sin una licencia de exportación. Dell no es responsable de determinar la exactitud de ninguna declaración en relación con la existencia de una licencia de exportación o la elegibilidad para la exportación de Productos de otros fabricantes sin licencia. Las certificaciones de exportación del Cliente deben respetar las leyes, las normativas y los requisitos regionales y locales correspondientes (p. ej., firma física frente a firma electrónica). Además de las garantías anteriores, es posible que sea necesaria una certificación de exportación firmada por separado para todos los servicios de imágenes (la “Certificación de conformidad de exportación de la imagen”). En determinados países, es posible que se requieran certificaciones de exportación en relación con otros Servicios (p. ej., configuración de etiquetas de activos, configuración de hardware o configuración de software). Cualquier certificación de exportación requerida debe completarse, firmarse y enviarse a Dell antes de que Dell implemente los Servicios correspondientes. En caso de que Dell deba obtener una licencia de exportación para productos de otros fabricantes a fin de prestar los Servicios, el Cliente acepta, por el presente, proporcionar a Dell, sin costo alguno, toda la asistencia razonable que Dell necesite para obtener la licencia de exportación mencionada.

Protección por parte del cliente. El Cliente deberá defender, indemnizar y eximir a Dell de responsabilidad frente a cualquier reclamación, acción o demanda de terceros que surja de (a) el hecho de que el Cliente no haya obtenido las licencias correspondientes, los derechos de propiedad intelectual u otros permisos, certificaciones o aprobaciones reglamentarias asociadas con los productos de otros fabricantes, así como también por el software o los materiales que el Cliente ordene o solicite instalar o integrar como parte de los Servicios; o (b) toda tergiversación de los hechos relacionada con la existencia de una licencia de



exportación o todo alegato hecho contra Dell debido a la violación o supuesta violación por parte del Cliente de las disposiciones, normativas o leyes de exportación aplicables.

Exención de responsabilidad y aviso de especificaciones técnicas. El Cliente es responsable de determinar sus especificaciones técnicas para los Servicios y de asegurar que esas especificaciones técnicas se comuniquen adecuadamente a Dell. El Cliente reconoce que los Servicios son de su elección. Dell tendrá el derecho de confiar en las especificaciones técnicas brindadas por el Cliente. Dell no será responsable de los daños que surjan de la prestación de los Servicios que se realicen según las especificaciones técnicas del Cliente. Si, según el criterio razonable y exclusivo de Dell, los Servicios propuestos no son técnicamente realizables, Dell se reserva el derecho de negarse a proceder con la prestación de los Servicios. Dell no se hace responsable de que los Servicios proporcionados al Cliente aborden todos los requisitos del Cliente, ya que Dell depende de productos de otros fabricantes y de la asistencia brindada por el Cliente u otros fabricantes.

Control de cambios. En lo referente a trabajos adicionales no especificados en un proyecto de Servicios de configuración o su respectivo formulario de especificaciones técnicas que resulten de (i) un cambio en el alcance del proyecto de Servicios de configuración, (ii) un acto u omisión del Cliente, (iii) un cambio en las leyes o normativas aplicables (iv) un tiempo adicional dedicado a los recursos en el sitio o su reprogramación, o (v) un evento de fuerza mayor, Dell considerará el trabajo adicional y brindará detalles de todos los cambios en los plazos y costos de acuerdo con los cambios requeridos. Si el Cliente acepta los plazos o costos adicionales, lo confirmará proporcionando su consentimiento por escrito antes de que Dell comience a prestar o (si ya había comenzado) continúe prestando los servicios adicionales. El Cliente trabajará con su representante de ventas para pagar los cargos adicionales acordados.

Comentarios de los clientes. El Cliente acepta que Dell podría solicitar su participación en una encuesta de comentarios del cliente. Además, Dell podría pedirle al Cliente que sirva como una referencia con respecto al rendimiento de los Servicios de Dell. Si el Cliente acepta actuar como referencia, el Cliente y Dell deberán acordar por escrito los términos de dicha referencia. Se ha desarrollado un programa de referencia para facilitar las conversaciones confidenciales entre los clientes de Dell y los clientes potenciales.

Controlador de datos. El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos.

El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes vigentes de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Sistemas y Servicios de Dell cubiertos.

Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, fallo, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

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 contratación 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 que autorice explícitamente este Servicio, 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 y aceptado dichos términos.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de los servicios de Dell	
	Cientes que contratan los Servicios directamente	Cientes que contratan los Servicios a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés canadiense)	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 .*	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 contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario 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 sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions .*	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 contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario 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 sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
Europa, Medio Oriente y África	<p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/serviceDescriptions.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: Conditions de vente Dell France</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Términos y condiciones Dell Reino Unido</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 contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario 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 sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.

* 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, la modificación, la extensión o la continuación del uso del Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en Dell.com/serviceDescriptions.

Privacidad: Dell tratará cualquier información personal recolectada en virtud de esta Descripción del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell de las jurisdicciones aplicables, las cuales están disponibles en <http://www.dell.com/localprivacy> y se incorporan en el presente como referencia.

En caso de existir 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 las 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 aparezca en el sitio web Dell.com o DellEMC.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados como referencia en el presente documento. Si participa en esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso “usted” o “Cliente” hacen referencia



a dicha entidad. 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 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 reventa ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una oficina de servicios.

2. Información adicional importante

- A. Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días naturales 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 una tarifa 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 puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega 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 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. 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 podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio calificados de otros fabricantes, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell.
- F. Cancelación.** Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de estos 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 insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio; o
 - El Cliente no cumple con todos los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela este Servicio, le 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 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 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.



- G. Limitaciones geográficas y traslado.** El presente Servicio solo se prestará en las ubicaciones indicadas en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico, y la disponibilidad y los tiempos de respuesta del servicio en el sitio, variarán según la ubicación geográfica y es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tasas adicionales e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos sujetas a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento. Online First Article service no se encuentra disponible en todas las ubicaciones geográficas. Asset Tagging y Asset Reporting también están disponibles para determinados periféricos (p. ej., monitores, impresoras, bastidores, etc.) en las regiones de América, Europa, Medio Oriente y África.
- H. Partners de Dell.** Dell puede utilizar filiales y subcontratistas para prestar los Servicios. Los Servicios pueden prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, Dell puede cambiar la ubicación donde se prestan los Servicios o quién los presta. Sin embargo, Dell seguirá siendo responsable ante el Cliente por la prestación de los Servicios.
- I. Transferencia del Servicio.** El Cliente no puede transferir a terceros el Servicio de configuración ni ninguno de los derechos que se le otorgan en virtud de la presente Descripción del servicio.
- J. El servicio vence 180 días calendario después de la compra.** EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY VIGENTE REQUIERA LO CONTRARIO, Y EN EL CASO DE LOS CLIENTES QUE ADQUIERAN LOS SERVICIOS ASSET RESALE O RECYCLE (VER ANEXO B), PODRÁ USAR ESTE SERVICIO UNA SOLA VEZ DURANTE EL PLAZO DE SEIS MESES A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL (“FECHA DE CADUCIDAD”). 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. DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE DELL SE CONSIDERARÁ CONSUMADA AUNQUE EL SERVICIO NO SE USE.

Si a continuación no aparece ninguna Descripción del servicio o Especificación de la oferta, comuníquese con su representante de ventas local de Dell Services para confirmar la disponibilidad de este servicio en su país.

Anexo A

ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

Visión general del Servicio

Single Point of Contact (“SPOC”) Service proporciona al Cliente un único contacto de Dell para el servicio ProDeploy Essentials Services incluido en su pedido. El SPOC actuará como el punto de contacto principal del Cliente hasta que se complete correctamente la implementación.

Responsabilidades del cliente:

- Identificar un punto de contacto principal que trabajará con Dell y sus representantes designados para respaldar las actividades previas y durante la ejecución de los Servicios correspondientes.
- Proporcionar puntos de contacto técnicos con un conocimiento práctico de los componentes de tecnología de la información que se tendrán en cuenta durante los Servicios y que tengan la autoridad para tomar decisiones del negocio (“Contactos técnicos”). Es posible que Dell solicite la programación de reuniones con los Contactos técnicos.
- Proporcionar cooperación razonable y oportuna a Dell en la ejecución de los Servicios



Responsabilidades de Dell:

- Una vez que se ingresan los pedidos que contienen ProDeploy Essentials, Dell asignará un SPOC.
- El SPOC intentará ponerse en contacto con el Cliente por correo electrónico o teléfono para presentarse.
- Si el SPOC no puede comunicarse con el Cliente, la implementación/los servicios permanecerán en espera hasta que venza el plazo del Servicio. (Es decir, un compromiso de 180 días calendario).
- Una vez que se realiza el contacto, el SPOC ayudará al Cliente a comprender el Servicio y le brindará la información clave necesaria para completar con éxito los Servicios adquiridos.

Servicios excluidos

- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Términos y condiciones adicionales

- El SPOC puede determinar que los expertos en la materia adicionales deben trabajar directamente con los contactos del Cliente para completar con éxito el Servicio.

Deployment Expert

Visión general del Servicio

Deployment Expert Service ofrece al Cliente recomendaciones proporcionadas por Dell para optimizar las actividades de implementación asociadas con la prestación de los Servicios en el sitio o remoto.

Responsabilidades del cliente:

- Proporcionar la información solicitada dentro de los 3 días laborales posteriores a la solicitud realizada por Dell.
- Proporcionar una cooperación razonable y oportuna con las recomendaciones de optimización de Dell.

Responsabilidades de Dell:

- Antes del comienzo de las actividades de implementación, Dell solicitará información sobre el objetivo de implementación del Cliente, el plan de implementación existente, el entorno de TI y las necesidades del usuario final.
- Revisará la información proporcionada por el Cliente. Si se identifican mejoras de optimización, Dell las compartirá por escrito con el Cliente antes de completar los Servicios. Si no se identifican mejoras, Dell se lo informará al Cliente por escrito.

Servicios excluidos

- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Términos y condiciones adicionales

- No se requiere la cooperación del cliente con las recomendaciones, a menos que se indique explícitamente como requisito del Cliente en esta Descripción del servicio.
- Las recomendaciones se realizarán en función del beneficio potencial derivado de la implementación de las recomendaciones.
- Es posible que no se realicen recomendaciones en todas las implementaciones.

Remote PC Installation

Visión general de los servicios

Remote Base Service proporciona asistencia remota con la instalación y conectividad de un nuevo producto cubierto o sistema heredado, y, si están presentes, los periféricos de escritorio adjuntos, así como la transferencia de archivos de usuario final y la configuración del sistema, y la instalación del software proporcionado por el Cliente ("Remote PC Installation").



Características de Remote PC Installation

Asistencia para la instalación del Producto cubierto

- Orientación remota para desempaquetar el nuevo Producto cubierto de las cajas de envío e inspeccionar los componentes en busca de cualquier daño.
- Ayudar al Cliente con la conexión de los periféricos de escritorio del Producto cubierto (p. ej., monitores, teclados, fuentes de alimentación, mouses, etc.).
- Ayudar al Cliente con la conexión del Producto cubierto a las fuentes de alimentación y redes del Cliente.

Asistencia con la conectividad del Producto cubierto

- Asistencia para iniciar el nuevo Producto cubierto y la verificación de la conexión de red para los dispositivos conectados a la red del cliente.
- Asistencia para completar la unión básica de dominios a través de la interfaz nativa de Windows.
- Si el Cliente necesita cualquiera de los elementos o acciones que aparecen a continuación, el cliente debe notificar a Dell sobre estas necesidades de requisitos (a través del SPOC asignado):
 - Asistencia con la reconexión de dispositivos periféricos de escritorio externos existentes o la instalación de nuevos al Producto cubierto y la configuración para su uso. Cuando sea necesario, Dell cargará los controladores proporcionados por el Cliente y realizará una prueba sencilla de funcionalidad acordada (p. ej., imprimir una página de prueba).
 - Realizar una unión básica de dominios a través de la interfaz nativa de Windows.
 - Agregar el Producto cubierto al grupo de trabajo. Es posible unir el Producto cubierto al contenedor predeterminado dentro de Active Directory, previa solicitud del cliente.
 - Asistencia para finalizar la Inscripción empresarial.
 - Configurar la dirección IP.
 - Configurar un correo electrónico o una cuenta en línea.
 - Configurar la conexión de escritorio remoto.
 - Asignar impresoras de red al nuevo Producto cubierto.
 - Restaurar el uso compartido de archivos en la red.
 - Una orientación breve y básica sobre las funciones principales del nuevo Producto cubierto.

Transferencia de datos

- Transferencia de datos y archivos del usuario final.
- Registrar datos y archivos del usuario final del sistema heredado o de medios o unidades externas proporcionadas por el Cliente.
- Transferencia de datos asociados a los perfiles de usuario a los nuevos Productos cubiertos o al almacenamiento de nube, la unidad externa o los medios proporcionados por el Cliente.
- Una vez completada la transferencia, el técnico de Dell confirmará o informará la integridad de la transferencia.

Transferencia de configuración

- Transferencia de la personalización y los ajustes del usuario final común desde el Sistema heredado del Cliente.
- Transferencia de ajustes asociados con los perfiles de usuario a los nuevos Productos cubiertos.
- Transferencia de configuraciones de aplicaciones comunes.

Instalación de software

- Instalar las aplicaciones de un Producto cubierto a través de la descarga de Internet del Cliente, script manual, USB o CD/DVD.
- Si lo solicita el Cliente, asistencia con la activación del producto y la aplicación de actualizaciones.
- Configuración básica de software para su uso como una aplicación de escritorio remoto.
- Si lo solicita el Cliente, desinstalar las aplicaciones de software según lo solicitado por el Cliente.
- Si lo solicita el cliente, actualizar las versiones de las aplicaciones de software.

Asistencia para la desinstalación del Sistema heredado

- Asistencia para la desconexión de los componentes de hardware, el cable de red y el cable de alimentación del Sistema heredado del Cliente.



Responsabilidades del Cliente

- Antes del inicio de este Servicio, proporcionar toda la información importante y pertinente necesaria para que Dell preste este Servicio de manera oportuna.
- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios de los usuarios finales antes del inicio de los Servicios, lo que incluye el acceso al sistema, los periféricos externos, la alimentación y la conectividad de red.
- Antes del Servicio, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir el Sistema del cliente al dominio) en Active Directory para permitir la unión de dominios antes de la fecha de implementación programada.
- Iniciar la conexión con Dell para el rendimiento remoto de los Servicios. Esto incluye, entre otros, garantizar la conectividad de red y utilizar interfaces remotas proporcionadas por Dell, como chat y teléfono.
- Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory.
- Suministrar todos los controladores pertinentes para la instalación de hardware.
- Proporcionar a Dell el software (p. ej., el script, unidad USB o CD/DVD) necesario para ejecutar la instalación de la aplicación.
- Probar y verificar que la aplicación de software funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware compatibles que se adquirirán. Dell no se hace responsable de los errores o problemas de incompatibilidad que surjan durante el proceso de instalación del software como consecuencia de la falta de prueba y verificación de la compatibilidad del software por parte del Cliente.
- Proporcionar todo el licenciamiento de software requerido y brindar al técnico una cantidad suficiente de medios e instrucciones de instalación.
- En caso de que sea necesario para la instalación de la aplicación, conceder a los técnicos acceso a la red del Cliente para prestar los Servicios.
- El Cliente debe tener acceso confiable a Internet y a un teléfono.
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mb/s estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mb/s en el Producto cubierto.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Garantizar que el Producto cubierto esté conectado a una red de área local y que tenga un acceso confiable a Internet.
- Si es necesario para completar el Servicio según las especificaciones del Cliente, proporcionar el almacenamiento de nube, la unidad externa o los medios.

Responsabilidades de Dell

- Revisar el alcance de los Servicios adquiridos con el Contacto del cliente.
- Dell recolectará los datos relevantes sobre el estado actual del Sistema heredado a fin de planificar el cumplimiento del Servicio. Esto se puede hacer por teléfono, correo electrónico o mediante las herramientas de implementación de Dell.
- Dell recolectará información sobre el sitio, el contacto y la programación de cada uno de los sitios de implementación del Cliente a fin de garantizar que todos los detalles críticos específicos del sitio se proporcionen a Dell antes de que comiencen los Servicios.

Servicios excluidos

- Configuración de una nueva red.
- Unión de Unidades de organización específicas dentro de Active Directory; las computadoras se unirán al contenedor predeterminado de computadoras.
- Prestación o ejecución de scripts personalizados para unir dominios.
- Solución de problemas asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows.
- Instalación y configuración de Active Directory.
- Transferencia de datos en un evento separado.
- La transferencia de datos y ajustes con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell.
- Transferencia de datos para cuentas de usuario a dominios alternativos.
- Toda recuperación o copia de seguridad de datos, incluida la recuperación ante desastres.
- Programación independiente de los Servicios de instalación y transferencia de datos.



- Scripts para instalaciones de aplicaciones.
- Transferencia de aplicaciones o software. Las aplicaciones de software se instalan/reinstalan y no se transfieren.
- Instalación del software del sistema operativo.
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente).
- La transferencia de datos desde sistemas operativos que no estén basados en Windows o hacia ellos.
- Configuración de software de seguridad, como software antivirus/spyware/malware.
- Instalación o configuración de software empresarial.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Términos y condiciones adicionales

- Se harán intentos razonables para transferir los datos del Cliente; Sin embargo, si después de 3 intentos, Dell considera que la transferencia es inviable, es posible que no se preste el Servicio.
- Las demoras causadas por el Cliente que impidan que Dell preste el Servicio pueden estar sujetas a cargos adicionales.
- Si se determina que hay elementos del entorno o el hardware del Cliente que limitan la velocidad de transferencia y que aumentan el tiempo que requiere el técnico, Dell trabajará con el cliente para mitigar esos problemas. Según lo determine Dell, el Cliente podría incurrir en cargos adicionales a través del proceso de Control de cambios.

Deployment Support

Visión general del Servicio

Dell proporciona asistencia remota para problemas y preguntas relacionados con la instalación y conectividad de un nuevo Producto cubierto, la transferencia de archivos del usuario final y la configuración del sistema, y la instalación del software proporcionado por el Cliente.

El Cliente podrá comunicarse con un equipo de soporte de Dell y obtener asistencia con cualquier servicio ProDeploy Essentials for Client Suite Services adquirido en virtud de esta Descripción del servicio:

Responsabilidades del Cliente

- El Cliente debe adquirir el servicio ProDeploy Essentials Service para cada Producto cubierto.
- Proporcionar toda la asistencia razonable solicitada por Dell para identificar y resolver cualquier problema y pregunta.

Responsabilidades de Dell

- El Cliente podrá comunicarse con un equipo de soporte de Dell (por teléfono, correo electrónico o chat) y obtener asistencia para preguntas o problemas relacionados con los Servicios adquiridos por el Cliente y proporcionados como parte de esta Descripción del servicio durante un período de 30 días calendario a partir de la implementación inicial del Producto cubierto.
- Dell trabajará con el Cliente o el Proveedor para dar un diagnóstico remoto del problema del Cliente.
- Para cualquier problema o pregunta en relación con los Servicios que provoque la implementación por parte de Dell, Dell trabajará con el Cliente o el Proveedor para desarrollar y, si corresponde, colaborar en el desarrollo de un plan de corrección.

Servicios excluidos

- Proporcionar asistencia remota para cualquier otro aspecto que no sean los servicios ProDeploy Essentials Services adquiridos por el cliente.
- Configuración de una nueva red.
- Solución de problemas asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows.
- Instalación y configuración de Active Directory.
- La transferencia de datos y ajustes con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell.



- Toda recuperación o copia de seguridad de datos, incluida la recuperación ante desastres.
- Transferencia de aplicaciones o software. Las aplicaciones de software se instalan/reinstalan y no se transfieren.
- Instalación del software del sistema operativo.
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente).
- Configuración de software de seguridad, como software antivirus/spyware/malware.
- Instalación o configuración de software empresarial.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Términos y condiciones adicionales

- Este soporte es adicional a cualquier otro soporte que el Cliente pueda tener derecho a recibir en virtud del Acuerdo. Para obtener más información sobre qué otro soporte podría haber disponible, consulte su Formulario de pedido o Acuerdo.

Anexo B

Asset Resale or Recycling Service

Visión general del Servicio

Este Servicio adicional ofrece una forma conveniente y ambientalmente apropiada para desechar equipos no deseados o cuyo contrato de arrendamiento ya venció. Todos los equipos se administran de acuerdo con la [Política de eliminación de productos electrónicos de Dell](#) y la [declaración de saneamiento de medios de dispositivos de almacenamiento de datos de Dell](#).

Características del servicio

Este Anexo del servicio se aplica a las siguientes opciones de Asset Recovery Services para equipos de servidor y cliente de Dell y de otros fabricantes:

- **IT Asset Resale and Recycling Service con saneamiento de datos fuera del sitio (vence a los 4 años a partir de la fecha de compra), no se requiere un mínimo de unidades:** Se recomienda para los Clientes que poseen sus equipos y desean eliminarlos de manera responsable a través de la reventa o el reciclaje. El Cliente debe eliminar los datos confidenciales y personales antes del envío. El servicio incluye el envío, el procesamiento, la generación de informes detallados de eliminación, la confirmación de la eliminación y el pago, en caso de recuperar un valor residual en los equipos devueltos.
- También incluyen un punto de contacto para facilitar la administración del cliente ("Recovery Manager") y el acceso al portal de TechDirect.

Excepto en la medida en que la ley aplicable requiera lo contrario, solo puede usar este Servicio durante el período de 4 años (como se indica anteriormente) 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. Después de la Fecha de vencimiento, la prestación del Servicio por parte de Dell se considerará consumada, incluso si no utiliza este Servicio.

Acceso al portal de TechDirect

Los clientes que adquieren Asset Recovery Services obtienen acceso al portal de TechDirect. A través del portal, los Clientes pueden ver y realizar tareas asociadas con el Servicio adquirido, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Recibir valoraciones.
- Ver los créditos del servicio Asset Resale and Recycling Service.
- Programar y hacer un seguimiento de los servicios.



- Ver y descargar informes.
- Solicitar el pago del valor residual recuperado de los equipos revendidos en virtud del servicio Asset Resale and Recycle Service.

Se podrá acceder a todos los detalles del servicio Asset Recovery Service del cliente correspondientes a los Servicios adquiridos y utilizados por el Cliente a través del portal de TechDirect.

El uso del portal de TechDirect por parte del Cliente está sujeto a los Términos de uso del Portal de autoservicio (“Términos de uso”) que corresponden a la opción Asset Recovery Services adquirido por el Cliente.

Los Términos de uso acordados por el Cliente incluyen, entre otros: (1) la obligación del Cliente de revisar, confirmar y aprobar las especificaciones del Servicio cubierto; y (2) los descargos de responsabilidad de Dell o la asunción de responsabilidad por parte del Cliente por cualquier aspecto del uso del Portal de autoservicio del Cliente que este acepte de conformidad con los Términos de uso presentados al Cliente a través del portal de TechDirect.

Entregables

Lo siguiente se proporciona como parte del Servicio:

- **Acceso al portal de TechDirect**, lo que otorga a los Clientes la capacidad de:
 - **Obtener valoraciones:** pueden ver el valor estimado del retiro de los equipos.
 - **Ver los paneles:** vista completa de todos los créditos del servicio Asset Resale and Recycling Service, las actividades recientes y las acciones pendientes.
 - **Programar los servicios:** pueden programar los servicios según su ubicación, fecha y hora deseadas dentro del horario comercial.
 - **Hacer un seguimiento del servicio:** pueden ver el estado de cada servicio, incluidos los servicios programados, pendientes, en curso y completados.
- **Logística y embalaje:**
 - Más de 20 equipos: Dell proporciona logística y embalaje a través de proveedores de flete.
 - Menos de 20 equipos: Dell proporciona logística a través de proveedores de servicios de paquetería.
- **Procesamiento:** para el procesamiento del servicio Resale/Recycle Service, se incluye la auditoría de la cadena de custodia completa desde el envío hasta la entrega en la instalación de procesamiento, las pruebas funcionales, la clasificación cosmética, el saneamiento de datos que se alinea con el estándar NIST SP 800-88r1 y la evaluación del valor de reventa.
- **Informes:** el cliente puede ver y descargar informes sobre pedidos, disponibilidad de crédito de servicio Asset Resale and Recycling Service, cronogramas y valoraciones de recuperación de valor. También estarán disponibles informes adicionales para los siguientes Servicios, dentro del portal en línea:
 - Resale and Recycling incluirá informes de disposición de equipos y confirmación de desechos.
- **Pago:** cuando el Cliente sea elegible para recibir valor por la reventa de equipos, los Clientes podrán solicitar el pago de transferencias electrónicas de fondos a través del portal de TechDirect. Los fondos de recuperación de valor son netos de impuestos aplicables y cada parte pagará todos los impuestos de ventas, bienes y servicios adeudados en relación con los importes debidos por ella en virtud del presente.

Servicios Base correspondientes

- Asset Resale or Recycling se puede adquirir con cualquier otro Servicio en virtud de esta Descripción del servicio.

Exclusiones

Para evitar confusiones, las siguientes actividades no están incluidas en el alcance de esta Descripción del servicio:

- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.
- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.



Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta cumplir con las siguientes responsabilidades específicas y reconoce que el incumplimiento de estas responsabilidades puede afectar negativamente la capacidad de Dell para prestar el Servicio:

Antes del servicio, el Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Para Freight Service (más de 20 equipos): declarar, en el momento de la programación, cualquier problema de acceso al sitio, restricciones de seguridad, solicitudes laborales sindicales, requisitos de certificado de seguro, restricciones de embarcadero o restricciones de tiempo.
- Para Parcel Service (menos de 20 equipos): empaquetar y sellar cada pieza de equipo en una caja separada utilizando los materiales de embalaje adecuados para garantizar que el equipo esté protegido contra daños durante el envío a Dell. Utilizar una etiqueta impresa proporcionada a través de TechDirect.
- Completar una factura comercial para cualquier país según lo requiera Dell.
- Eliminar toda la información confidencial, de propiedad, importante o privada y cualquier software de otros fabricantes de todos y cada uno de los equipos (p. ej., los discos duros que no pasaron el saneamiento de datos, etc.) que Dell no identificó en el resumen de saneamiento de datos como datos borrados satisfactoriamente ("PASS").
- Eliminar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras características de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de laptops que se encuentren en dicho equipo.
- Cancelar o transferir todas las licencias asociadas con el software de otros fabricantes que se encuentren en el equipo.
- Retirar del equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., llave USB, tarjeta SD, etc.).
- Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner.
- Verificar que el equipo consolidado contenga solo hardware informático y no otro contenido como dispositivos, equipo de oficina, desechos y equipos de riesgo biológico, materiales, embalaje o cajas.
- Verificar que el equipo esté completo y correctamente ensamblado y que incluya todos los accesorios o periféricos asociados que se devuelven a la agencia de arrendamiento para maximizar el retorno de valor de los productos que se revenden.
- Desenchufar/Desmontar/Vaciar/Desempacar todos los equipos y separar claramente dichos equipos del equipo que no se va a enviar (tenga en cuenta que si el Cliente empaca o embala el equipo antes del envío, Dell puede solicitar que se re programe el envío a expensas del Cliente o el Cliente puede firmar una Exención de empaquetado por parte del cliente para permitir el envío del equipo embalado o envuelto por el Cliente).
- Consolidar los equipos en cada sitio (incluidos los equipos cuyos datos se hayan saneado exitosamente) en una ubicación central que sea razonablemente accesible para el proveedor de logística de Dell.
- Proporcionar un representante del sitio para que dirija al proveedor de logística de Dell a los equipos con el fin de garantizar que se retiren los equipos correctos.
- Cancelar el registro de equipos y otros sistemas asociados de Windows Autopilot, cuando corresponda.

Garantía del cliente. El Cliente declara y garantiza lo siguiente:

- Que tiene un título válido y comercializable sobre el equipo libre de toda carga, reclamo o gravamen de cualquier tipo sobre los bienes de su propiedad.
- Que ha eliminado toda la información confidencial, de su propiedad, personal, sensible y otros datos privados y cualquier software de otros fabricantes de todos los equipos que Dell no considere borrados correctamente ("PASS") según el resumen de saneamiento de datos.
- Que está debidamente autorizado para vender dichos equipos y que dicha venta no dará como resultado un incumplimiento por su parte de ningún acuerdo o decisión vinculante para el Cliente.
- Salvo que el Cliente indique lo contrario y que Dell lo reconozca por escrito antes del envío, el equipo funcionará de acuerdo con las especificaciones publicadas por el fabricante en el momento de la entrega a Dell.
- Que es responsable de los requisitos y obligaciones de estado y seguridad aplicables y que ha cumplido con ellos en relación con el sitio al cual les ha proporcionado acceso a Dell o a sus proveedores, incluido el espacio de trabajo de saneamiento de datos.



Si el Cliente no cumple con alguna de sus obligaciones o garantías descritas en este Anexo del servicio, Dell no tendrá la obligación de prestar los Servicios ni será responsable de los daños generados por el incumplimiento del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores.

El Cliente acepta toda la responsabilidad, así como defender y mantener indemne a Dell, además de hacerse cargo de todas las costas y honorarios que surjan de cualquier demanda, responsabilidad u obligación legal en relación con cualesquiera de los datos que se encuentren en el equipo ("Datos") o a los que pueda accederse a través de este, incluidas, entre otras, (i) toda demanda por acceder a los Datos de manera inapropiada o no mantenerlos seguros o (ii) toda obligación o responsabilidad conforme a las leyes o normativas con respecto a la seguridad o protección de datos almacenados o transmitidos o de información personal.

Condiciones de pago y precio

Al Cliente se le cobrará por pieza de equipo.

Los artículos misceláneos se agregarán, pesarán y facturarán a razón de una pieza de equipo por cada 40 lb o 18 kg de peso. Los artículos misceláneos incluyen lo siguiente:

- Componentes externos de computadora (por ejemplo, cables, periféricos, unidades externas, teclados, mouses, estaciones de acoplamiento)
- Componentes internos de computadora sueltos
- Piezas no relacionadas con la computadora (por ejemplo, telecomunicaciones/teléfono celular, DVD/DVR)

El Cliente acuerda pagar el precio de cada pieza de equipo según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en este Anexo del servicio. El Cliente reconoce y acepta que Dell tendrá derecho a compensar los montos adeudados a Dell por parte del Cliente en virtud de este Anexo del servicio contra los montos que, de otra manera, deberá pagar Dell al Cliente en virtud del presente.

Gastos adicionales

Al Cliente se le cobrarán cargos adicionales en función de lo siguiente, el monto que se proporcionará en una cotización separada generada por Dell:

- Los servicios prestados por Dell para equipos que excedan la cantidad ordenada se facturarán al precio por pieza del Servicio asociado.
- Las piezas de equipos que pesan más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en tarifas de transporte adicionales.
- Para el servicio de flete o cualquier servicio en el sitio en el que no se cumpla el requisito mínimo de unidad, se incurrirá en cargos adicionales. El servicio en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
- Servicios en sitios que:
 - Tienen acceso restringido de personas o vehículos
 - Requieren mano de obra sindical
 - Tienen disponibilidad restringida de citas o,
 - Requieren una cita fuera del horario comercial normal
- Si el Cliente, el sitio o los equipos no cumplen con los requisitos establecidos en este Anexo del servicio, es posible que sea necesario reprogramar los Servicios aplicables o que se apliquen cargos adicionales.
- Los intentos fallidos de citas de servicio por parte del proveedor de logística de Dell en los que el Cliente o los equipos no estén listos en la fecha acordada de la cita pueden generar cargos adicionales.
- Los costos incurridos si se identifica un equipo incorrecto para el envío.
- Los costos incurridos si la dirección de entrega proporcionada para la devolución al arrendador es incorrecta.
- Solicitudes de eliminación de discos duros o de desmantelamiento de equipos durante el servicio Onsite Hard Drive Shred Service.



Términos adicionales importantes

Propiedad y el riesgo de pérdida

Dell o el proveedor de logística de Dell asumirán el riesgo de pérdida o daño de los equipos después de la salida del lugar de la cita. La propiedad se considerará transferida a Dell o al proveedor de logística de Dell una vez que uno de ellos reciba y esté en posesión de los equipos.

Responsabilidad

En lo que se refiere específicamente a los Servicios provistos bajo este Anexo del servicio únicamente, y a pesar de cualquier término conflictivo en el Acuerdo, se aplican los siguientes términos y condiciones:

LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTE ANEXO DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:

- DELL NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LA SEGURIDAD O CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS QUE RESIDEN EN EL EQUIPO, EXCEPTO POR LA DIVULGACIÓN NO AUTORIZADA DE LOS DATOS DE UN DISCO DURO DEL SISTEMA EN EL QUE DELL O SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS NO REALIZARON CORRECTAMENTE EL BORRADO DE DATOS EN EL SITIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y QUE POSTERIORMENTE CERTIFICARON QUE A DICHO DISCO DURO SE LE REALIZÓ EL BORRADO DE DATOS CON ÉXITO EN EL RESUMEN DE BORRADO DE DATOS. EN TAL CASO, DELL SERÁ RESPONSABLE ANTE EL CLIENTE POR LOS DAÑOS DIRECTOS DERIVADOS DE DICHA DIVULGACIÓN HASTA UN MONTO QUE NO EXCEDA, EN TOTAL, EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE EN VIRTUD DE ESTE ANEXO DEL SERVICIO DENTRO DE UN AÑO CALENDARIO.
- LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE LOS EQUIPOS NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO LA VALORACIÓN DEL MISMO ESTABLECIDA EN LA VALORACIÓN DEL CLIENTE, O UN VALOR DE LO DETERMINADO RAZONABLEMENTE POR DELL UTILIZANDO MÉTODOS DE EVALUACIÓN ESTÁNDAR DE LA INDUSTRIA.

Términos y condiciones adicionales

1. Plazo del servicio. Este Anexo 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 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 reventa ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una oficina de servicios.

2. Información adicional importante

- A. Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días naturales 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 una tarifa 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 puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega 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 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. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en este Anexo del servicio.
- E. Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio calificados de otros fabricantes, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell.
- F. Cancelación.** Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de estos 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 insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio; o
 - El Cliente no cumple con todos los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela este Servicio, le 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 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 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.

- G. Limitaciones geográficas y traslado.** El presente Servicio solo se prestará en las ubicaciones indicadas en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico, y la disponibilidad y los tiempos de respuesta del servicio en el sitio, variarán según la ubicación geográfica y es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tasas adicionales e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos sujetas a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento. Online First Article service no se encuentra disponible en todas las ubicaciones geográficas. Asset Tagging y Asset Reporting también están disponibles para determinados periféricos (p. ej., monitores, impresoras, bastidores, etc.) en las regiones de América, Europa, Medio Oriente y África.

Anexo C

Onsite PC Installation Service

Visión general del Servicio

Onsite Base Service proporciona la configuración y conectividad en el sitio de un nuevo Producto cubierto o Sistema heredado (“Onsite PC Installation”).



Características del servicio

Instalación del Producto cubierto

- Desembalar el nuevo Producto cubierto de las cajas de envío e inspeccionar los componentes para ver si tienen algún daño.
- Organizar y conectar los periféricos de escritorio del Producto cubierto (p. ej., monitores, teclados, fuentes de alimentación, mouses, etc.).
- Conectar el Producto cubierto a las fuentes de alimentación y redes del Cliente.
- Trasladar todas las cajas, materiales de embalaje y residuos a un área de desecho dentro del edificio donde se prestan los Servicios de implementación y limpiar de forma adecuada el área de instalación para que quede sustancialmente en su estado original.

Conectividad para el Producto cubierto

- Arrancar el Producto soportado nuevo y verificar la conexión de red para los dispositivos conectados a la red del Cliente.
- Iniciar sesión en el nuevo Producto cubierto con el ID y la contraseña de usuario proporcionadas por el Cliente.
- Si el Cliente necesita cualquiera de los elementos o acciones que aparecen a continuación, el cliente debe notificar a Dell sobre estas necesidades de requisitos (a través del SPOC asignado):
 - La reconexión de los dispositivos periféricos de escritorio externos existentes o la instalación de nuevos al Producto cubierto y la configuración para su uso. Cuando sea necesario, Dell cargará los controladores proporcionados por el Cliente y realizará una prueba sencilla de funcionalidad acordada (p. ej., imprimir una página de prueba).
 - Realizar una unión básica de dominios a través de la interfaz nativa de Windows.
 - Agregar el Producto cubierto al grupo de trabajo. Es posible unir el Producto cubierto al contenedor predeterminado dentro de Active Directory.
 - Finalizar la inscripción empresarial.
 - Configurar la dirección IP.
 - Configurar un correo electrónico o una cuenta en línea.
 - Configurar la conexión de escritorio remoto.
 - Asignar impresoras de red al nuevo Producto cubierto.
 - Restaurar el uso compartido de archivos en la red.
 - Una orientación breve y básica sobre las funciones principales del nuevo Producto cubierto.

Transferencia de datos

- El técnico en el sitio se conectará con un técnico remoto para completar este servicio.
- Transferencia de datos y archivos del usuario final.
- Registrar datos y archivos del usuario final del sistema heredado o de medios o unidades externas proporcionadas por el Cliente.
- Transferencia de datos asociados a los perfiles de usuario a los nuevos Productos cubiertos o al almacenamiento de nube, la unidad externa o los medios proporcionados por el Cliente.
- Una vez completada la transferencia, el técnico remoto confirmará o informará la integridad de la transferencia.

Transferencia de configuración

- El técnico en el sitio se conectará con un técnico remoto para completar este servicio.
- Transferencia de la personalización y los ajustes del usuario final común desde el Sistema heredado del Cliente.
- Transferencia de ajustes asociados con los perfiles de usuario a los nuevos Productos cubiertos.
- Transferencia de configuraciones de aplicaciones comunes.

Instalación de software

- El técnico en el sitio se conectará con un técnico remoto para completar este Servicio.
- Instalar las aplicaciones de un Producto cubierto a través de la descarga de Internet del Cliente, script manual, USB o CD/DVD.
- Según lo solicitado por el Cliente, asistencia con la activación del producto y la aplicación de actualizaciones.
- Configuración básica de software para su uso como una aplicación de escritorio remoto.
- Según lo solicitado por el Cliente, desinstalar las aplicaciones de software.



- Según lo solicitado por el Cliente, actualizar las versiones de las aplicaciones de software.

Desinstalación del sistema heredado (si se solicita y cuando el técnico aún esté en el sitio)

- Desconectar los componentes de hardware, el cable de red y el cable de alimentación del Sistema heredado del Cliente.
- Colocar los componentes del Sistema heredado en cajas utilizando materiales de embalaje del nuevo Producto cubierto u otros materiales suministrados por el Cliente.
- Mover el Sistema heredado a un área de almacenamiento en el sitio o a un nuevo sitio de usuario final en el edificio de implementación según lo designado por el Cliente.

Servicios adicionales correspondientes

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- El Cliente debe adquirir el servicio Onsite PC Installation Service para cada Producto cubierto.
- Para cada uno de los sitios de implementación del Cliente, proporcionar toda la información importante específica de cada sitio antes de que Dell comience los Servicios en el sitio.
- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios de los usuarios finales antes del inicio de los Servicios, lo que incluye el acceso al sistema, los periféricos externos, la alimentación y la conectividad de red.
- Antes de que los técnicos lleguen al lugar, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir el Sistema del cliente al dominio) en Active Directory para permitir la unión de dominios antes de la fecha de implementación programada.
- Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio para su uso por parte del técnico de Dell con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory.
- Suministrar todos los controladores pertinentes para la instalación de hardware.
- Comprar servicios adicionales, si así lo requiere el Cliente. Consulte los Servicios correspondientes.
- Crear y proporcionar los detalles de programación de todos los recursos necesarios para el Servicio, incluido el programa de instalación del usuario final.
- Asignar un coordinador del sitio para cada sitio del Cliente.
- Proporcionar los requisitos (p. ej., direcciones y periodos de instalación disponibles para la programación) y datos técnicos necesarios para el Servicio a través del estudio del sitio.
- Garantizar que todos los recursos necesarios para el Cliente estén disponibles mientras dure la instalación en el sitio, incluidos los contactos técnicos.
- Ofrecer acceso a las instalaciones y a los sistemas del Cliente, según sea necesario, para prestar el Servicio. Esto incluye, entre otros, áreas de estacionamiento seguras y adecuadas, llaves o credenciales necesarias.
- Brindar un entorno de trabajo seguro y espacio de oficina razonable.
- Además, para las instalaciones en el sitio que se realicen en una oficina residencial, el Cliente debe disponer la presencia de un adulto en todo momento durante la prestación del Servicio.
- Dar la aceptación del sitio de Servicios posteriormente a su finalización.
- Proporcionar a Dell los derechos de administración locales necesarios para prestar el Servicio.
- Garantizar la disponibilidad del sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios necesarios en dicho sistema.
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mb/s estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mb/s en el Sistema del cliente.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Todos los sistemas de una orden se programarán juntos como parte de un evento único. En general, que las órdenes de 10 o menos se programen para la misma hora y el mismo día.
- La ubicación del Servicio debe ser accesible fácilmente en un vehículo y no deberá requerir el uso de herramientas o equipos especiales.



- La desinstalación del Sistema heredado requiere la instalación simultánea de un nuevo Producto cubierto.
- El Cliente debe ubicar el Producto cubierto dentro del edificio en el que se instalará antes del inicio del Servicio.
- Todos los servicios en el sitio para un dispositivo se coordinarán para que se realicen al mismo tiempo.
- Proporcionar a Dell el software (p. ej., el script, unidad USB o CD/DVD) necesario para ejecutar la instalación de la aplicación.
- Probar y verificar que la aplicación de software funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware compatibles que se adquirirán. Dell no se hace responsable de los errores o problemas de incompatibilidad que surjan durante el proceso de instalación del software como consecuencia de la falta de prueba y verificación de la compatibilidad del software por parte del Cliente.
- Proporcionar todo el licenciamiento de software requerido y brindar al técnico una cantidad suficiente de medios e instrucciones de instalación.
- En caso de que sea necesario para la instalación de la aplicación, conceder a los técnicos acceso a la red del Cliente para prestar los Servicios.
- Garantizar que el Producto cubierto esté conectado a una red de área local y que tenga un acceso confiable a Internet.
- Si es necesario para completar el servicio según las especificaciones del Cliente, proporcionar el almacenamiento de nube, la unidad externa o los medios.
- Notificar a Dell si se requieren servicios de desinstalación al finalizar la transferencia de datos.

Responsabilidades de Dell

- Recopilar información sobre el sitio y la programación del Cliente.
- Dell trabajará con el Cliente para revisar el alcance de los Servicios adquiridos.
- Dell podrá recolectar los datos relevantes sobre el estado actual del Sistema heredado a fin de planificar el cumplimiento del Servicio. Esto se puede hacer por teléfono, correo electrónico o mediante las herramientas de implementación de Dell.
- Dell recolectará información sobre el sitio, el contacto y la programación de cada uno de los sitios de implementación del Cliente a fin de garantizar que todos los detalles críticos específicos del sitio se proporcionen a Dell antes de que comiencen los Servicios.

Servicios excluidos

- Configuración de una nueva red.
- Transporte de un sistema entre ubicaciones o cualquier otro tipo de servicios de logística.
- Eliminación o reciclaje de Sistemas heredados fuera del sitio por parte de un técnico en el sitio.
- Unión de Unidades de organización específicas dentro de Active Directory; las computadoras se unirán al contenedor predeterminado de computadoras.
- Prestación o ejecución de scripts personalizados para unir dominios.
- Solución de problemas asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows.
- Instalación y configuración de Active Directory.
- Instalación de puntos de venta o cajas registradoras.
- Múltiples visitas de técnicos por Onsite PC Installation Add-on adquirido.
- Montaje de hardware en superficies o dispositivos periféricos que necesiten herramientas o varios técnicos al mismo tiempo.
- Transferencia de datos en un evento independiente del evento de Onsite PC Installation Service.
- La transferencia de datos y ajustes con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell.
- Transferencia de datos para cuentas de usuario a dominios alternativos.
- Toda recuperación o copia de seguridad de datos, incluida la recuperación ante desastres.
- Programación independiente de los Servicios de instalación y transferencia.
- Scripts para instalaciones de aplicaciones.
- Transferencia de aplicaciones o software. Las aplicaciones de software se instalan/reinstalan y no se transfieren.
- Instalación del software del sistema operativo.
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente).



- La transferencia de datos desde sistemas operativos que no estén basados en Windows o hacia ellos.
- Configuración de software de seguridad, como software antivirus/spyware/malware.
- Instalación o configuración de software empresarial.
- El técnico en el sitio permanece en el sitio mientras se instalan las aplicaciones o se completa la transferencia de datos.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Términos y condiciones adicionales

- Se harán intentos razonables para transferir los datos del Cliente; Sin embargo, si después de 3 intentos, Dell considera que la transferencia es inviable, es posible que no se preste el Servicio.
- Las demoras generadas por el Cliente que impidan que el técnico de Dell preste el Servicio de instalación en el sitio antes o mientras el técnico está en el lugar pueden estar sujetas a cargos adicionales. Puede haber cargos adicionales debido a las solicitudes realizadas directamente a los técnicos en el sitio para realizar actividades adicionales.
- Si se determina que hay elementos del entorno o el hardware del Cliente que limitan la velocidad de transferencia y que aumentan el tiempo que requiere el técnico, Dell trabajará con el cliente para mitigar esos problemas. Según lo determine Dell, el Cliente podría incurrir en cargos adicionales a través del proceso de Control de cambios.
- Por razones de seguridad, Dell no usará medios externos/USB en el entorno del Cliente. Si es necesario para acceder al instalador de la herramienta de migración de datos usado por Dell, el Cliente debe proporcionar los medios externos/USB. Los cargos adicionales, si se determina que están justificados, se cobrarán a través del proceso de Control de cambio.

Anexo D

Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

Visión general del Servicio

Esta opción de Onsite Base Service permite que el técnico viaje a la ubicación del Cliente (“Onsite Trip Charge for Installation” o “Onsite Trip Charge for Configuration”), como se establece más específicamente en este Anexo. Tenga en cuenta que el propósito del Cargo por viaje es permitir la prestación de Servicios complementarios cuando no se esté prestando el servicio Onsite PC Installation Service. Los complementos en el sitio se deben adquirir con esta opción de Base en el sitio para que los Servicios se presten una vez que el técnico esté en el sitio del cliente.

Características del servicio

Este Servicio incluye el viaje de un técnico de Dell (máximo un viaje por día), por cada día que dicho técnico deba viajar a la ubicación del Cliente para prestar los Servicios a un Producto cubierto. Dado que este Servicio solo incluye la llegada de un técnico a la ubicación del Cliente a la hora programada, este Servicio se debe adquirir junto con uno o más de los complementos en el sitio correspondientes.

“Onsite Trip Charge for Installation” está destinado a instalaciones físicas (p. ej., la instalación de un dispositivo de red o un componente interno, etc.) u otras actividades físicas similares, mientras que “Onsite Trip Charge for Configuration” está destinado a cambios en el software o en los sistemas operativos.

Servicios Onsite Add-on Services correspondientes

El Cargo por viaje debe adquirirse con uno o más de los siguientes complementos:

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.



Responsabilidades del Cliente

- El Cliente distribuirá el programa de Servicios a los usuarios finales antes del Cargo por viaje programado.
- El Cliente notificará a Dell sobre cualquier conflicto con el fin de bloquear el programa a más tardar 7 días antes de la fecha del Cargo por viaje programada.
- Proporcionar toda la información necesaria para garantizar que todos los detalles críticos específicos del sitio se proporcionen a Dell antes de que comiencen los Servicios en el sitio.

Responsabilidades de Dell

- Dell trabajará con el Cliente para analizar el alcance de los Servicios adquiridos, incluidos los Complementos.
- Recolectar información sobre el sitio y la programación para cada uno de los sitios de implementación del Cliente.

Servicios excluidos

- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Anexo E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

Visión general del Servicio

Onsite Add-on Service proporciona la configuración en el sitio de un dispositivo de productos no cubiertos que generalmente se comparte, a menudo a través de una red, entre varios usuarios finales ("Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service"), como se establece más específicamente en este Anexo.

Características del servicio

Instalación del dispositivo de red

La Instalación del dispositivo de red incluye la instalación de un dispositivo de creación de red (p. ej., enrutador inalámbrico), un dispositivo de red que no sea de escritorio (p. ej., impresora de red de oficina centralizada), un dispositivo de visualización (p. ej., TV con funcionalidades de red) o un dispositivo periférico local conectado directamente al Producto cubierto (p. ej., un escáner) de hasta 45 kg (100 lb) de peso. El servicio Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service incluye lo siguiente:

- Desempaquetar y poner en marcha físicamente al dispositivo.
- Conectar todos los cables de alimentación a las fuentes eléctricas.
- Si es necesario para completar el Servicio, la conexión de los cables de red.
- Trasladar todas las cajas, materiales de embalaje y escombros a un área de eliminación dentro del edificio donde se proporcionan los Servicios de implementación.
- Limpiar el área de instalación para que vuelva a su estado original en la mayor medida posible.

Dispositivo de creación de red

Para la instalación de un dispositivo de creación de red, este Servicio también incluye las siguientes características:

- Configuración de la red de usuario final básica (inalámbrica o cableada).
- Si lo solicita el cliente, la configuración de los ajustes de seguridad.
- Si lo solicita el cliente, la configuración de un grupo de trabajo entre pares.
- Realización de pruebas para garantizar que el Producto cubierto pueda conectarse a la nueva red.



Dispositivo de red que no es de escritorio

Para la instalación de un dispositivo de red grande que no es de escritorio, este Servicio también incluye las siguientes características:

- Conexión a una red existente (p. ej., basada en dominio o entre pares).
- Si es necesario para completar el Servicio, la unión del dispositivo al dominio y la emisión de la dirección IP.
- Configuración básica del dispositivo de red para su uso a fin de confirmar la funcionalidad adecuada.
- Pruebas para garantizar que el dispositivo de red funcione (p. ej., impresión de una página de prueba para una impresora de red compartida).

Dispositivo de visualización

Para la instalación de un dispositivo visualización, este Servicio también incluye las siguientes características:

- Conexión del dispositivo a las fuentes de entrada y salida.
- Configuración del dispositivo para su uso (p. ej., configuración inicial, ajustes de color, etc.).
- Si lo solicita el cliente, la colocación del dispositivo en una base o en un hardware de montaje instalado previamente y proporcionado por el Cliente.
- Si lo solicita el cliente, la conexión a una red existente.

Dispositivo periférico local

Para la instalación de un Dispositivo periférico local, este Servicio también incluye las siguientes características:

- Configuración básica del dispositivo periférico local para su uso a fin de confirmar la funcionalidad adecuada.
- Si lo solicita el cliente, la habilitación del uso compartido de red.

Servicios Base correspondientes

El servicio Onsite Add-on Service debe adquirirse con una de las siguientes Bases:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Adquirir el servicio Onsite Base Service correspondiente.
- Adquirir un servicio Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service individual para cada dispositivo que se instalará.
- Si es necesario para completar el Servicio, proporcionar bases, hardware de montaje u otro hardware especializado antes del inicio de este Servicio.
- Asegurarse de que el cableado, la alimentación y la red del Cliente adecuados estén disponibles y sean accesibles antes del inicio de este Servicio.

Servicios excluidos

- Instalación de un dispositivo compartido o de red en el sitio que pese más de 45 kg (100 lb).
- Colocación de nuevos cables/cableado para dispositivos (p. ej., alimentación, entrada/salida, red, etc.) que requiera herramientas o construcciones especializadas.
- Instalación que requiera construcción ligera o herramientas especializadas.
- Instalación de una red empresarial o de servidores (p. ej., creación de un dominio).
- No se requiere la instalación de software para que el periférico funcione.
- Configuración o personalización del software periférico.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.



Anexo F

Onsite Operating System or Image Service

Visión general del Servicio

Onsite Add-on Service proporciona la instalación o las modificaciones del sistema operativo del Producto cubierto o, de forma alternativa, la carga de una imagen en el Producto cubierto (“Onsite Operating System or Image Service”), como se establece más específicamente en este Anexo.

Características del servicio

Instalación o actualización del SO (sistema operativo)

- Instalar (o reinstalar) el SO de un Producto cubierto.
- Arrancar el nuevo Producto cubierto y verificar que el SO se instaló correctamente.

Carga de imágenes

- Carga de la imagen proporcionada por el Cliente en el Producto cubierto.
- Pruebas de funcionalidad básicas realizadas para garantizar que la imagen del SO se instaló correctamente.
- La imagen se puede cargar utilizando los medios proporcionados por el Cliente o por la red, si están disponibles.

Instalación de software

- Instalar las aplicaciones de un Producto cubierto a través de la descarga de Internet del Cliente, script manual, USB o CD/DVD.

Servicios Base correspondientes

Onsite Operating System or Image Service debe adquirirse con una de las siguientes Bases:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Adquirir el servicio Onsite Base Service correspondiente.
- Adquirir un servicio Onsite Operating System or Image Service individual para cada dispositivo que requiera la instalación de un sistema operativo o una imagen.
- Crear, probar y verificar que las aplicaciones de software y los ajustes del sistema operativo funcionen de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware admitidas.
- Completar, validar la precisión y verificar los requisitos mediante la revisión y aprobación de las instrucciones de trabajo mediante correos electrónicos con el SPOC.
- Proporcionar todo el licenciamiento necesario, la cantidad adecuada de medios de instalación y las instrucciones de instalación al técnico de Dell a su llegada al sitio del Cliente.
- Dell debe poder aprovechar la red del Cliente para prestar los Servicios si fuera necesario para la instalación de la aplicación.
- Se encuentran disponibles subredes conmutadas base T Standard Ethernet de 100 MB y un rendimiento de 5-10 MB/s en el escritorio para la carga de la aplicación.
- Comprobar y validar que se hayan cumplido los requisitos de compatibilidad del Producto cubierto para el sistema operativo que se está instalado o para la imagen que se va a cargar.



- Proporcionar todo el software, el hardware, los equipos relacionados (p. ej., rack, enrutador, cables, etc.) y el acceso al servidor de red necesarios para el proceso de creación de imágenes, según sea necesario.
- Suministrar todos los licenciamientos de software o controladores relevantes para la instalación de hardware.
- Si hay datos o programas presentes en el Producto cubierto, respalde los datos o programas. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN RELACIÓN CON LOS AJUSTES PERSONALIZADOS DE BIOS.**
- Si se solicita la instalación de aplicaciones, proporcionar a Dell el software (p. ej., el script, el USB o el CD/DVD) necesario para realizar la instalación de la aplicación.
- Probar y verificar que la aplicación de software funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware compatibles que se adquirirán. Dell no se hace responsable de los errores o problemas de incompatibilidad que surjan durante el proceso de instalación del software como consecuencia de la falta de prueba y verificación de la compatibilidad del software por parte del Cliente.
- El Cliente es responsable de todos los requisitos de licenciamiento de software y proporcionará al técnico una cantidad suficiente de medios e instrucciones de instalación.
- En caso de que sea necesario para la instalación de la aplicación, conceder a los técnicos acceso a la red del Cliente para prestar los Servicios.
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mb/s estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mb/s en el Producto cubierto.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Garantizar que el Producto cubierto esté conectado a una red de área local y que tenga un acceso confiable a Internet.

Servicios excluidos

- Adquisición de cualquier software o hardware.
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente).
- Creación o validación de la imagen del Cliente.
- Provisión de medios o infraestructura necesaria para la carga de imágenes.
- Desinstalación o reinstalación de cualquier producto de hardware o aplicación de software existente (sin contar el SO).
- Recuperación o realización de copias de seguridad de los datos del Cliente, incluida la recuperación ante desastres.
- La transferencia de aplicaciones o la ejecución de scripts para instalaciones de aplicaciones en el sistema.
- Dell no realizará más de 3 intentos para instalar el sistema operativo o la imagen.
- Dell no será responsable de los errores que surjan o se detecten durante el proceso de instalación.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Anexo G

Onsite Internal Component Service

Visión general del Servicio

Onsite Add-on Service proporciona ciertas actualizaciones de hardware para el Producto cubierto (“Onsite Internal Component Service”), como se establece más específicamente en este Anexo.



Características del servicio

Este Servicio incluye la instalación de componentes internos extraíbles de un Producto cubierto, como una memoria, una tarjeta de sonido, una tarjeta de video, un teclado interno de la laptop, un disco duro secundario o una unidad óptica.

- Abrir el chasis del Producto cubierto.
- Si es necesario para completar la instalación del componente interno, la eliminación del componente requerido del sistema heredado.
- Instalar el componente, asegurarse de que esté correctamente asentado y cerrar el Producto cubierto.
- Volver a conectar todos los cables necesarios y encender el Producto cubierto.
- Confirmar que el Producto cubierto identifica el componente correctamente.
- Cargar los controladores, si es necesario.

Servicios Base correspondientes

Onsite Internal Component Add-on debe adquirirse con una de las siguientes Bases:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Adquirir el servicio Onsite Base Service correspondiente.
- Comprar un servicio Onsite Internal Component Add-on Service individual para cada dispositivo que requiera actualizaciones de hardware.
- Proporcionar el componente de hardware que se instalará al técnico de Dell en el momento de su llegada al sitio del Cliente.
- Suministrar el hardware que se debe instalar.
- Comprobar la compatibilidad y los requisitos del Producto cubierto para el hardware que se instalará.
- Suministrar todos los licenciamientos de software o controladores relevantes para la instalación de hardware.
- Realizar un respaldo de los datos o programas. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE INSTALACIÓN DE COMPONENTES INTERNOS.**

Servicios excluidos

- Adquisición de cualquier software o hardware.
- Dell no será responsable de los errores que surjan o se detecten durante el proceso de instalación.
- Remoción o instalación de cualquier componente no extraíble del Producto cubierto (p. ej., cableado a la placa base).
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Anexo H

Onsite Additional Technician Time Service

Visión general del Servicio

Onsite Add-on Service, disponible en incrementos de una hora, proporciona tiempo adicional de soporte técnico como parte de un servicio en el sitio ("Onsite Additional Technician Time Service"), como se establece más específicamente en este Anexo.



Características del servicio

- Un técnico realizará la actividad de configuración dirigida por el Cliente durante un período predeterminado.
- La programación del Tiempo de soporte técnico en el sitio será contigua, en un único sitio de implementación, y debe realizarse en el mismo día laboral.

“Onsite Additional Technician Time” puede utilizarse en caso de cambios, como la configuración del software, la respuesta a preguntas o la personalización del Producto cubierto.

Servicios Base correspondientes

Onsite Additional Technician Time Add-on debe adquirirse con una de las siguientes Bases:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Compre el Servicio base correspondiente para Onsite Additional Technician Time.
- Revisar los Servicios deseados durante la revisión del servicio con el representante designado de Dell.
- Proporcionar instrucciones detalladas al técnico de Dell en el sitio del Cliente.
- Mantener las actividades en el marco de tiempo asignado del servicio Onsite Technician Time.

Servicios excluidos

- Actividades relacionadas con la implementación de un no cliente, o cualquier Servicio que un técnico de implementación del cliente no estaría calificado para realizar.
- Aprovechamiento de cualquier software o hardware.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Anexo I

Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

Visión general del Servicio

Onsite Base Service proporciona un día completo de tiempo de soporte técnico como Servicio base (“Onsite Additional Technician Time – Full Day Service”) cuando se adquiere como se establece más específicamente en este Anexo.

Características del servicio

- Técnico para realizar la actividad de implementación de sistemas cliente dirigida por el Cliente durante un período de tiempo predeterminado (p. ej., soporte en el sitio después de la instalación).
- La programación del servicio Onsite Additional Technician Time – Full Day Service será contigua, en un único sitio de implementación, y debe realizarse en el mismo día laboral.
- Onsite Technician Time está disponible en incrementos por día completo.
- Un día completo se considera como 8 horas de trabajo, a menos que las leyes locales lo prohíban.



Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Revisar los Servicios deseados durante la revisión del servicio con el representante designado de Dell.
- Proporcionar instrucciones detalladas al técnico de Dell en el sitio del Cliente.
- Mantener las actividades en el marco de tiempo asignado del servicio Onsite Technician Time.

Servicios excluidos

- Actividades relacionadas con la implementación de un no cliente o cualquier Servicio que un técnico de implementación de cliente no estaría calificado para realizar.
- Aprovisionamiento de cualquier software o hardware.
- La prestación de los servicios que se definen en otra parte de esta Descripción del servicio.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

