



Descripción del servicio

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

Introducción

Este documento y sus anexos (“Descripción del servicio”) describen las características del servicio para (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client y (3) 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 Client 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

Este Servicio se encuentra disponible en productos cubiertos que incluyen laptops seleccionadas 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.

Cada Producto cubierto 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 con el fin de completar el Servicio (el “Sistema heredado”) debe estar disponible y completamente operativo.

Cada nivel de Servicio de ProDeploy Client Suite también tiene un anexo correspondiente a esta Descripción del servicio que describe con más detalle las características del Servicio correspondiente. Tenga en cuenta que todas las características del servicio de ProDeploy for Client están disponibles para los Clientes que adquieran ProDeploy Plus for Client.

Dichas características del servicio incluyen lo siguiente:

- **ProDeploy for Client Service (Anexo A):**
 - Single Point of Contact (“SPOC”)
 - Deployment Expert Service
 - TechDirect Portal Access
 - Configure BIOS Settings Service.



- Asset Tagging Service.
- Ship Box Label Service.
- Standard Asset Report Service.
- **ProDeploy Plus for Client (Anexo B):**
 - **Todas las características del servicio incluidas en ProDeploy for Client**
 - OS and Software Preparation Service: según la selección del Cliente, se incluye uno de estos Servicios:
 - Ready Image Service (Anexo C).
 - Custom Image Service (Anexo D).
 - Connected Configuration Service (Anexo E).
 - Connected Provisioning Service (Anexo F).
 - Data Migration Service.
 - Deployment Support Service.
 - Data Erase Service.
 - Asset Resale and Recycling Service (Anexo G).
- **Add-on Services:** estos servicios se pueden adquirir como servicios complementarios para ProDeploy for Client.
 - Ready Image Service (Anexo C).
 - Custom Image Service (Anexo D).
 - Asset Resale and Recycling Service (Anexo G).
 - Onsite PC Installation (Anexo H): el servicio Onsite PC Installation Service se puede adquirir como un servicio complementario tanto para ProDeploy for Client como para ProDeploy Plus for Client.

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

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 dentro de los 3 días laborales posteriores al envío de los pedidos necesarios para completar los Servicios.



- 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.
- 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.
- Coordinar la programación de todos los recursos necesarios para los Servicios.

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 a fin de 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 los 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 el servicio Onsite PC Installation Service 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.

Exención de responsabilidad y aviso de especificaciones técnicas. El Cliente es responsable de determinar sus especificaciones técnicas para los Servicios y, si corresponde, 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 realice 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.



Se le recomienda enfáticamente al Cliente iniciar sesión a través de Dell Online First Article (OFA) service (la disponibilidad del OFA varía según la región) para la inspección y la aprobación en función de los Factory Services que se adquieran. El Cliente está de acuerdo con un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar Online First Article service; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente. Si el Cliente solicita la utilización de Dell Online First Article service para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto.

Tras completar la inspección del servicio OFA, también se recomienda al Cliente solicitar una unidad de revisión de muestra para inspección con el fin de aprobar su configuración (“Unidad de revisión del cliente”) y usar dicha unidad para inspeccionar y aprobar el funcionamiento de los Servicios según lo diseñado y requerido por el Cliente. En caso de que el Cliente elija no pedir una Unidad de revisión del cliente, toda discordancia en las versiones de las aplicaciones, todo conflicto de administradores de dispositivos u otros problemas de rendimiento de los Servicios probablemente se replicarán en todos los Productos cubiertos que le envíe Dell. Se considerará que el hecho de que Dell continúe prestando los Servicios o procesando sus órdenes en volumen de acuerdo con los términos de esta Descripción del servicio, cualquier acuerdo maestro de servicios relevante o la orden de compra de Dell eximen a Dell de cualquier responsabilidad por aquellos problemas que podrían razonablemente haberse evitado en caso de haber ordenado y validado sus Servicios en una Unidad de revisión del cliente.

Puntualidad. La capacidad de Dell para prestar el Servicio dentro del alcance y el plazo previstos depende de la respuesta a tiempo del Cliente sobre decisiones importantes, información esencial y aprobaciones. El Cliente reconoce su responsabilidad de responder de manera oportuna las solicitudes de Dell sobre direcciones, información, aprobaciones o decisiones que sean razonablemente necesarias para que Dell preste el Servicio.

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.

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



No captación. A menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell, durante un plazo de dos (2) años desde la fecha indicada en el Formulario de pedido, el Cliente no solicitará el trabajo, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell a quien haya contactado en relación con la prestación del Servicio de Dell; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell 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.

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.

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 y los Productos cubiertos del Cliente; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad 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.

Copia de seguridad 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. El Cliente deberá realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones 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 LAS LEYES LOCALES APLICABLES EXIJAN 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 DEL PRODUCTO CUBIERTO DEVUELTO A DELL.
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O RED.
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIO EXTERNO.

Dell no será responsable de la restauración ni de la reinstalación de programas o datos tras la prestación de Servicios. Los Clientes que usen Data Migration Services 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. Es posible que las garantías de algunos fabricantes se anulen si Dell o cualquier otra entidad que no sea el fabricante trabaja en el hardware o en 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, de que el Cliente acepte las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que puedan tener los Servicios en 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 las leyes locales aplicables permitan, 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, el término “información de identificación personal” (o “IIP”) hace referencia a datos o información que solos o en conjunto con cualquier 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 normativas 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 los servicios Custom Image Service (Anexo D), Connected Configuration Service (Anexo E) o Connected Provisioning Service (Anexo F), no contienen tecnología restringida (p. ej., cifrado) o, si la contienen, que los productos de otros fabricantes son elegibles 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 los servicios Custom Image Service (Anexo D), Connected Configuration Service (Anexo E) o Connected Provisioning Service (Anexo F) (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 realice 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 sobre el rendimiento de los Servicios de Dell. Si el Cliente acepta ser una referencia, el Cliente y Dell acordarán los términos de dicha referencia por escrito. Se ha desarrollado un programa de referencia para facilitar las conversaciones confidenciales entre los clientes de Dell y los clientes potenciales.

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 canadiense)
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



		<p>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.</p>
Asia-Pacífico-Japón	<p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/serviceDescriptions.*</p>	<p>Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le 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.</p>
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>	<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.</p>

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



Además, el Cliente acepta que, mediante la renovación, 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.

Cuando se emite la orden de Servicios, se recibe la oferta de Servicios, se usan los Servicios o el software asociado, o cuando se hace clic en el botón “Acepto” o se activa la casilla “Acepto” o cualquier opción similar del sitio web Dell.com en relación con la compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, acepta esta Descripción del servicio y los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. 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 se indica en el Párrafo 2(J) a continuación. 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 condiciones establecidos 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 podrá transferir a un tercero los Servicios ni ninguno de los derechos que se le otorgan en virtud de esta Descripción del servicio.
- J. El servicio vence 180 días calendario después de la compra.** EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LAS LEYES APLICABLES REQUIERAN LO CONTRARIO, Y EN EL CASO DE LOS CLIENTES QUE ADQUIERAN EL SERVICIO ASSET RESALE AND RECYCLING SERVICE (CONSULTE EL ANEXO G), PODRÁ USAR ESTE SERVICIO UNA SOLA VEZ DURANTE EL PLAZO DE 180 DÍAS CALENDARIO A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL (“FECHA DE VENCIMIENTO”). LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL SE DEFINE COMO LA FECHA INDICADA EN EL FORMULARIO DE 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 para confirmar la disponibilidad de este servicio en su país.



Anexo A

ProDeploy for Client

Single Point of Contact

Visión general del Servicio

El servicio Single Point of Contact (“SPOC”) proporciona al Cliente un único contacto de Dell para los Servicios incluidos 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 los Servicios, 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.

TechDirect Portal Access

Los clientes que adquieren servicios en virtud de esta Descripción del servicio obtienen acceso al portal de TechDirect.

Desde el Portal, en función del Servicio adquirido, los Clientes pueden realizar muchas tareas asociadas con su implementación que pueden incluir, entre otras, las siguientes:

- Proporcionar especificaciones técnicas, imágenes del sistema operativo y otra información requerida por Dell para prestar los Servicios.
- Proporcionar direcciones de implementación y revisar instrucciones de trabajo en el sitio.



- Crear perfiles reutilizables para los detalles de instalación.
- Cargar y descargar documentos y herramientas clave.

TechDirect mantendrá las especificaciones detalladas para todas las implementaciones de ProDeploy Client Suite. En el portal de TechDirect, los clientes pueden revisar, confirmar y aprobar todas las especificaciones de implementación correspondientes a los Servicios adquiridos y utilizados por el Cliente. Los Clientes deben utilizar el Portal de TechDirect para los servicios Data Erase Service (Anexo B), Connected Provisioning Service (Anexo F) o Asset Resale and Recycling Service (Anexo G).

El uso del Portal de TechDirect por parte de un Cliente está sujeto a los Términos de uso del portal ("Términos de uso") que corresponden a la opción de Servicios adquirida o utilizada 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.

Deployment Expert Service

Visión general del Servicio

Deployment Expert Service ofrece al cliente recomendaciones proporcionadas por Dell para optimizar las actividades asociadas con la prestación del Servicio 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 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.



Configure BIOS Settings Service

Visión general del Servicio

Configure BIOS Settings Service es una forma eficiente y conveniente para que los Clientes personalicen los ajustes de entrada/salida básicos (“BIOS”) estándares de Dell en los nuevos Productos cubiertos en el momento de su fabricación. Los clientes pueden optar por desviarse de la configuración de BIOS predeterminada de Dell seleccionando entre un conjunto de opciones de BIOS administrado y proporcionado por Dell.

Responsabilidades del Cliente

- Probar y verificar que las personalizaciones de BIOS solicitadas funcionan según los requisitos del Cliente para el sistema Dell admitido. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN RELACIÓN CON LOS AJUSTES PERSONALIZADOS DE BIOS.**
- Proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida por Dell para la prestación del Servicio.
- Seleccionar los ajustes de BIOS disponibles a través de TechDirect o trabajar con el SPOC para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el documento de especificaciones técnicas.
- Validar la precisión y verificar los requisitos mediante la aprobación en TechDirect o la devolución del documento de especificaciones técnicas al SPOC.
- Al enviar su marca o logotipo a Dell, asegurarse de que Dell y los partners de Dell tengan la autorización completa, hayan recibido una licencia o cuenten de otra forma con los derechos para usar tal marca o logotipo según los requisitos del Cliente.

Responsabilidades de Dell

- Dell desarrolla los scripts para habilitar el ajuste de fábrica de las personalizaciones de BIOS.
- El proceso de personalización de BIOS se prueba durante el proceso de fabricación.
- Los ajustes del BIOS se aplican antes del envío al Cliente.

Servicios excluidos

- La provisión o el licenciamiento de las aplicaciones de software de otros fabricantes.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con el servicio Configure BIOS Settings Service.
- La creación de ajustes de BIOS personalizados que no sean ajustes de BIOS estándares de Dell.
- La solución de problemas o el soporte técnico para la Imagen del Cliente con ajustes de BIOS personalizados.
- La prueba de aplicaciones o hardware específicos del Cliente para confirmar la compatibilidad con la Imagen del Cliente y los ajustes de BIOS personalizados.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Términos y condiciones adicionales

- No todos los ajustes de personalización de BIOS se encuentran disponibles en todos los Productos cubiertos. Los ajustes de BIOS disponibles por tipo de sistema se pueden revisar en TechDirect. El Cliente también puede consultar con el SPOC o el personal de ventas de Dell para conocer la capacidad de ajuste particular por tipo de sistema.
- Los ajustes de BIOS no configurados a través de este Servicio que se enumeran en el presente Anexo están sujetos a cambios sin previo aviso. Es decir, el uso del Servicio es la única manera de garantizar unos ajustes de BIOS coherentes.



- Dell proporciona periódicamente actualizaciones de BIOS obligatorias. Las actualizaciones de BIOS obligatorias se aplican a los BIOS “bloqueados”. El Cliente puede “volver a bloquear” el BIOS en el nuevo nivel actualizado.

Asset Tagging Service

Visión general del Servicio

Asset Tagging Service ofrece una manera conveniente y eficiente para colocar una etiqueta de activos generada por Dell en los nuevos Productos cubiertos en el momento de su fabricación, además de ofrecer las funcionalidades de etiquetado de cajas externas y de sistemas/plataformas (p. ej., cajas de envío y pallets). A petición del Cliente, este Servicio también puede incluir la funcionalidad de programar la memoria de CMOS del sistema para incluir los datos de etiquetas de activos en el sistema del Cliente durante el proceso de fabricación.

Responsabilidades del Cliente

- Proporcionar requisitos técnicos en TechDirect, o al SPOC, incluidos los siguientes:
 - Tipo de etiqueta de activo y tamaño.
 - Posición de la etiqueta de activo en el sistema.
 - Campos de datos requeridos.
- Proporcionar toda la información necesaria para completar la etiqueta de activo, incluido, entre otros, el rango de activos del Cliente, si Dell genera la etiqueta de activo.
- Confirmar que la ubicación de la etiqueta de activo, así como de los campos de datos requeridos, estén incluidos en TechDirect o en el formulario de especificación técnica.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos en TechDirect o mediante la aprobación y devolución de un formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- Aprobar los diseños en TechDirect o por escrito antes de enviarlos a producción.

Responsabilidades de Dell

- El SPOC o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el formulario de especificaciones técnicas.
- El ingeniero de Dell desarrolla la personalización de CMOS o la etiqueta de activo como se documenta en el formulario de especificaciones técnicas.
- El servicio Asset Tagging Service se prueba durante los procesos de fabricación.

Servicios excluidos

- El aprovisionamiento o el licenciamiento de las aplicaciones de software de otros fabricantes.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con Asset Tagging Service.
- La impresión de etiquetas de activos en el material de etiquetado proporcionado por el Cliente.
- La incorporación de etiquetas proporcionadas por el cliente.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Términos y condiciones adicionales

- La posición o ubicación en que se coloca la etiqueta de activo puede variar según la plataforma de hardware y el tipo de etiqueta de activo. Comuníquese con el representante de ventas de Dell o el SPOC para conocer las opciones de colocación de etiquetas de activos en los Productos cubiertos.



Ship Box Label Service

Visión general del Servicio

El servicio Ship Box Label (“Ship Box Label”) Service proporciona un método para que el Cliente aplique una etiqueta impresa de Dell con datos estándar o personalizados a la caja de envío del sistema. Este Servicio le ofrece al Cliente la posibilidad de personalizar la etiqueta de la caja de envío que mejor se adapte a sus requisitos específicos.

Los componentes personalizables del servicio Ship Box Label Service están sujetos a cambios, pero pueden incluir la adición de contenido de propiedad o detalles del sistema o del pedido del cliente, generalmente disponibles en los sistemas de información de Dell de soporte (es decir, tamaño de HDD, RAM, procesador, número de modelo, número de orden de compra del Cliente, fecha de envío, número de activo, etiqueta de servicio).

Responsabilidades del Cliente

- Proporcionar toda la información necesaria para completar la etiqueta de activo, incluido, entre otros, el rango de activos del Cliente, si Dell genera la etiqueta de activo.
- Seleccionar una etiqueta de la caja de envío prediseñada a la hora de realizar el pedido, o en TechDirect, seleccionar entre los campos y las opciones de diseño disponibles, o bien trabajar con un SPOC para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en un documento de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos en TechDirect o mediante la aprobación y devolución de un formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- Aprobar los diseños en TechDirect o por escrito antes de enviarlos a producción.

Responsabilidades de Dell

- Generar, imprimir o aplicar la etiqueta.
- Aplicar la etiqueta en el exterior de la caja según las especificaciones de Dell (sistema, periféricos, etc.). Pueden ser necesarios diferentes idiomas (juego de caracteres internacionales).
- Todas las etiquetas de embalaje se instalarán en la misma posición en cada paquete, independientemente del tamaño. La ubicación está en la parte superior del lado más grande. Esto rige a nivel mundial, a menos que haya algunos requisitos en el país/región que, de algún modo, entren en conflicto.

Servicios excluidos

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

Standard Asset Report Service

El servicio Standard Asset Report (“Standard Asset Report”) Service generará un informe predefinido que detallará la información del sistema y del pedido.

Este informe se proporcionará cada día que se envíen los Productos cubiertos al Cliente. Dell proporcionará este informe en formato de hoja de cálculo de Microsoft Excel (.XLS).

Los informes se enviarán por correo electrónico o pueden descargarse en TechDirect.

Los campos incluidos en el informe de activos son número de cuenta, etiqueta de activos (según corresponda), descripción del chasis, estilo del chasis, nombre de la empresa, nombre de la computadora, CPU, dirección de envío 1, dirección de envío 2, dirección de envío 3, ciudad de envío, estado de envío, código postal de envío, país de envío, nombre del cliente, número de cliente, etiqueta de servicio de Dell,



código de servicio rápido, tamaño del disco duro, SO instalado, dirección MAC 1, dirección MAC 2, dirección MAC 3, fecha de fabricación, memoria, modelo, número de pedido (según corresponda), número de orden de compra (según corresponda), fecha de pedido, fecha de envío, dirección MAC de transferencia, velocidad del procesador, fecha máxima de envío, y caducidad de la garantía de 3 años, caducidad de la garantía de 4 años o caducidad de la garantía de 5 años.

Responsabilidades del Cliente

- Si corresponde, proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida para prestar los Servicios.
- Asegurarse de que Standard Asset Report Service cumpla con los requisitos del Cliente.

Servicios excluidos

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

Anexo B

ProDeploy Plus for Client

ProDeploy Plus for Client incluye todas las características de los Servicios de ProDeploy for Client, además de los siguientes servicios:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Asset Resale and Recycling Service (como se define en el Anexo G)

OS and Software Preparation Service

Visión general del Servicio

Dell OS and Software Preparation Service ofrece al Cliente una variedad de opciones diferentes para cargar sistemas operativos o software en el Producto cubierto que se adquiere con el Servicio. La opción seleccionada por el Cliente se aplicará a todos los Productos cubiertos en el Pedido.

Los clientes podrán elegir una de las siguientes opciones:

- Ready Image Service (como se define en el Anexo C)
- Custom Image Service (como se define en el Anexo D)
- Connected Configuration Service (como se define en el Anexo E)
- Connected Provisioning Service (como se define en el Anexo F)

Responsabilidades del Cliente

- Seleccionar una de las opciones disponibles para cargar sistemas operativos o software en los Productos cubiertos a través de TechDirect o comunicar la selección al SPOC por escrito. Una vez que el Cliente ha realizado la selección, no se podrá cambiar después de que se hayan liberado los pedidos de Productos cubiertos para su creación.

Servicios excluidos

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



Data Migration Service

Visión general del Servicio

Data Migration Service proporciona la migración de datos, desde un Sistema heredado a un nuevo Producto cubierto de Dell (“Data Migration Service”), como se establece más específicamente en este Anexo de servicio. Este Servicio proporcionará al Cliente una herramienta de migración de datos proporcionada por Dell con instrucciones detalladas. El Cliente llevará a cabo la migración de datos.

La migración de datos puede realizarse de diversas maneras:

- Directamente desde el Sistema heredado hacia un nuevo Producto cubierto a través de un cable de red estándar.
- Directamente desde el Sistema heredado hacia un nuevo Producto cubierto a través de la red del Cliente.
- Desde el Sistema heredado hacia un lugar de almacenamiento proporcionado por el Cliente (unidad externa/USB o recurso compartido de archivos), luego desde dicho lugar de almacenamiento hacia el nuevo Producto cubierto.

Si el Cliente también adquirió el servicio Onsite PC Installation Service como servicio complementario, Dell prestará este Servicio en nombre del Cliente. Este Servicio se prestará durante la instalación de un nuevo Producto cubierto y en coordinación con él. Consulte la sección “*Términos y condiciones adicionales cuando se presta junto con el servicio Onsite PC Installation Service*” a continuación y el Anexo H para obtener información adicional.

Responsabilidades del Cliente

- Comunicar las instrucciones proporcionadas por Dell para completar el servicio Data Migration Service al contacto del Cliente correspondiente que realizará la migración de datos.
- Seguir las instrucciones proporcionadas mediante la herramienta de migración de datos y las instrucciones proporcionadas por Dell.
- Proporcionar acceso temporal de administrador o una cuenta de administrador a cualquier persona que intente prestar el Servicio.
- Si este Servicio se presta junto con Onsite PC Installation Service, cumplir con las responsabilidades del Cliente del servicio Onsite PC Installation Service (Anexo H).
- Si lo desea, proporcionar un medio externo/USB 3.x para transferir datos a la persona que presta el servicio Data Migration Service. Cualquier corrección que sea necesaria en el entorno del arreglo de almacenamiento de origen es responsabilidad del Cliente, a excepción de las plataformas de almacenamiento compatibles de Dell con garantías de soporte válidas.
- Cuando no se presta junto con Onsite PC Installation Service (es decir, el Cliente no ha adquirido Onsite PC Installation Service), el Cliente o el usuario final prestarán el servicio Data Migration Service mediante la herramienta de migración de datos y las instrucciones proporcionadas.

Responsabilidades de Dell

- Proporcionar instrucciones y una herramienta de migración de datos para registrar los datos de usuario y los ajustes de cada uno de los sistemas del Cliente que reemplazan los Productos cubiertos y migrar los datos asociados al perfil de usuario de dominio a los nuevos Productos cubiertos.

Servicios excluidos

- La migración de datos con herramientas distintas a las designadas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell y el cumplimiento de las obligaciones del Cliente.
- La migración de los perfiles de usuario para cuentas locales (no en un dominio).



- La migración de datos para las cuentas de usuario a dominios alternativos no está cubierta.
- La desinstalación o reinstalación de cualquier producto o aplicación de software existente.
- Cualquier recuperación de datos, incluida la recuperación ante desastres.
- La herramienta no transferirá ni copiará aplicaciones o software. La transferencia de aplicaciones o la ejecución de scripts para instalaciones de aplicaciones en el sistema como parte de la migración de datos.
- Cualquier actividad relacionada con la solución de problemas o la configuración de la infraestructura de red.
- El servicio Data Migration Service solo se puede completar una vez por Producto cubierto.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Términos y condiciones adicionales cuando se presta junto con el servicio Onsite PC Installation Service

- 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.
- 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.
- La transferencia de más de 100 GB de datos por Producto cubierto.
- Rendimiento deficiente de la unidad de disco duro debido a sectores defectuosos, menos de 5400 velocidades de RPM o fragmentación excesiva.
 - Los valores configurados por el Cliente limitan las velocidades de transferencia, como la aplicación de todas las NIC (tarjetas de interfaz de red) a una velocidad más lenta que la velocidad óptima.
 - Procesos que se ejecutan en el sistema heredado.
 - No se utiliza el cable de red CAT5e para su uso en las NIC Gigabit para las migraciones relacionadas con la red.
 - No se utilizan puertos USB 3.x ni unidades de disco duro externas (USB 2.0 como mínimo).
 - Procesos que se ejecutan en el Sistema heredado.
 - No se utiliza el cable de red CAT5e para su uso en las NIC Gigabit para las migraciones relacionadas con la red.
 - No se utilizan puertos USB 3.x ni unidades de disco duro externas (USB 2.0 como mínimo).
- La migración de datos se limitará a un máximo de 45 minutos de tiempo en escritorio por PC. Dell evaluará la cantidad de tiempo prevista para completar estas actividades antes de comenzar la implementación y durante la implementación en sí. Si Dell determina que la cantidad de tiempo para realizar las actividades en el sitio excede el límite de 45 minutos, trabajará con el cliente para modificar las instrucciones, de modo que el tiempo en escritorio sea inferior a los 45 minutos.
- 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.
- Durante las instalaciones de múltiples PC, los técnicos migrarán los datos en varios equipos simultáneamente.
- Por razones de seguridad, Dell no usará medios externos/USB en el entorno del Cliente. Si es necesario (ya sea para la migración de datos o para el instalador de DMT), el Cliente debe proporcionar medios externos/USB.
- Dell llevará a cabo Data Migration Services mediante la herramienta de migración de datos por parte del mismo personal de Dell en el sitio y al mismo tiempo que Onsite Installation Service.
- Una vez completada la transferencia, el técnico en el sitio confirmará o informará la integridad de la transferencia.



Deployment Support Service

Características de Deployment Support cuando no se adquiere con el servicio Onsite PC Installation Service

Dell proporciona asistencia remota, a pedido del Cliente, para la instalación y conectividad de un nuevo Producto cubierto, la transferencia de archivos del usuario final y la configuración del sistema, el borrado de datos, la instalación del software proporcionado por el Cliente y desinstalación del Dispositivo heredado cuando ProDeploy Plus for Client no se adquiere con Onsite PC Installation Service.

Asistencia con la instalación del Producto cubierto realizada por el cliente

- 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, si los proporciona el Cliente (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 realizada por el cliente para el Producto cubierto

- Asistencia para iniciar el nuevo Producto cubierto y verificar la conexión de red para los dispositivos conectados a la red del cliente.
- Asistencia para iniciar sesión en el nuevo Producto cubierto mediante el ID de usuario y la contraseña proporcionados 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):
 - 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).
 - Asistencia para completar la 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.

Asistencia con el servicio Data Migration Service realizado por el cliente

- Ayudar con la descarga, la instalación y la ejecución iniciada por el Cliente del software necesario para migrar los datos.
Se harán intentos razonables para ayudar con la transferencia de 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.



Asistencia con la transferencia de configuración realizada por el Cliente

- Ayudar con la descarga, la instalación y la ejecución iniciada por el Cliente del software necesario para migrar los ajustes.
- Se harán intentos razonables para ayudar con la transferencia de los ajustes del Cliente; Sin embargo, si después de 3 intentos, Dell considera que la transferencia es inviable, es posible que no se preste el Servicio.

Asistencia con la instalación de software realizada por el Cliente

- Instalación de 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 con el borrado de datos realizado por el Cliente

- Ayudar con la descarga, la instalación y la ejecución iniciada por el Cliente del software necesario para borrar los datos.

Asistencia para la desinstalación del Sistema heredado realizada por el Cliente

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

Características de Deployment Support cuando se adquiere con o sin el servicio Onsite PC Installation Service

Dell brinda 30 días calendario de soporte al Cliente, al Proveedor y a los usuarios finales desde la instalación inicial y la conectividad del Producto cubierto para preguntas o problemas relacionados con la instalación y la conectividad del Producto cubierto.

- El Cliente podrá comunicarse con el equipo de soporte de Dell (por chat, correo electrónico o teléfono cuando un técnico de Dell inicia el proceso) y obtener asistencia para cualquier problema relacionado con los Servicios 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.
- Después del diagnóstico remoto, para cualquier problema causado por la implementación por parte de Dell, Dell trabajará con el Cliente o el Proveedor para desarrollar y, si corresponde, colaborar en la implementación de un plan de corrección.
- 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.

Responsabilidades del Cliente

- El Cliente debe comprar el servicio ProDeploy Plus for Client para cada Producto cubierto.
- El Cliente debe solicitar la asistencia de Dell a través de la página de soporte de implementación mediante el enlace proporcionado por el SPOC.



- Proporcionar cooperación razonable y oportuna a Dell en la ejecución del Servicio.
- El Cliente debe disponer de un teléfono y acceso a Internet confiable y estable.
- 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.
- Probar y verificar que las aplicaciones de software y los ajustes del sistema operativo funcionen de acuerdo con las necesidades del Cliente en los Productos cubiertos que se comprarán.
- 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 Producto cubierto al dominio) en Active Directory para permitir la unión de dominios antes de la fecha de implementación programada.
- El Cliente tiene todos los derechos de uso y licencias necesarios para el software que se va a instalar. Dell no confirmará el cumplimiento.
- 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.
- Las computadoras de escritorio y las laptops están conectadas a una red de área local y tienen acceso confiable a Internet con Internet Explorer 7.0 (o superior) y versiones compatibles con proveedores de Edge, Chrome y Firefox.
- Antes de ponerse en contacto con Dell para obtener ayuda, prepárese para lo siguiente:
 - Proporcionar toda la información importante y pertinente necesaria para que Dell preste este Servicio de manera oportuna.
 - Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory.
 - Garantizar que el Producto cubierto esté conectado a una red de área local y que tenga un acceso confiable a Internet.
 - 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.
 - Suministrar todos los controladores pertinentes para la instalación de hardware.
 - Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los Servicios que requiera el Sistema heredado.
 - En caso de que sea necesario para completar el Servicio, conceder a los técnicos acceso a la red del Cliente para prestar los Servicios.
 - Si se requiere un medio externo, el Cliente debe proporcionar un medio externo/USB.
 - Proporcionar a los técnicos de Dell todas las licencias necesarias, medios de instalación e instrucciones de instalación, según sea necesario.

Responsabilidades de Dell

- Dell proporcionará asistencia remota, a pedido del Cliente, para la instalación y conectividad de un nuevo Producto cubierto, la transferencia de archivos del usuario final y la configuración del sistema, el borrado de datos, la instalación del software proporcionado por el Cliente y desinstalación del Dispositivo heredado.
- Dell puede contratar especialistas internos o recursos de partners de software para brindar asistencia adicional en el soporte y la solución de problemas, según sea necesario.
- Dell solo brindará asistencia para las actividades de implementación enumeradas en este Anexo en función de los Servicios adquiridos por el Cliente.



- Cuando recibe una solicitud de asistencia, Dell puede solicitar información específica al Cliente que debe proporcionar para poder prestar el Servicio. Si la información solicitada no está disponible, Dell no podrá completar el Servicio.

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.
- Solución de problemas asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows.
- Prestación o ejecución de scripts personalizados para unir dominios.
- Instalación y configuración de Active Directory.
- La transferencia de datos y configuraciones con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell y el cumplimiento de las obligaciones del Cliente.
- Cualquier 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

- El sistema operativo de los equipos de escritorio/laptops es Microsoft Windows 7 o Windows 8, Windows 10 [o una versión posterior correspondiente].
- El sistema operativo se encuentra cargado previamente o ya instalado.
- Dell no será responsable de los errores que surjan o se detecten durante el proceso de instalación.
- Las instalaciones de las aplicaciones se deben entregar de manera contigua.
- No está disponible para dispositivos de cliente delgado.
- El Cliente también puede comunicarse con su SPOC si tiene algún problema con la configuración o la prestación del Servicio.

Data Erase Service

Visión general del Servicio

Este Servicio proporciona a los clientes, a los partners de canal de Dell y a los clientes finales de los partners de canal de Dell la opción de utilizar Data Erase Service a través de un portal de TechDirect (consola centralizada) asociado con su cuenta en el portal de TechDirect.

Se aplicará un borrado de datos a todas las unidades en un sistema mediante métodos alineados con la pauta SP 800-88r1 del NIST (Instituto Nacional de Estándares).

Los partners de Dell que crean y administran el servicio Data Erase Service para sus clientes finales podrán coordinar esa actividad desde su propia cuenta de TechDirect. Sus clientes finales también pueden tener acceso según lo determinado por los permisos de lectura/escritura que el partner de Dell configure para el cliente final.



Si un Cliente adquiere Data Erase Service, Dell ayudará al Cliente a borrar sus dispositivos finales mediante el uso de un portal de TechDirect (consola) y un agente dedicado. El Cliente será responsable de borrar los datos en sus dispositivos.

Responsabilidades del Cliente

- El Cliente reconoce que Dell proporciona una solución de autoservicio para borrar datos en los Productos cubiertos o Sistemas heredados. El cliente asume toda la responsabilidad del respaldo y la recuperación de datos. El cliente reconoce que los datos borrados no se pueden recuperar una vez que se sobrescriben. Dell no asume ninguna responsabilidad u obligación por la pérdida de acceso a los datos que no se puedan recuperar (o por daños en ellos o su pérdida) en relación con este Servicio.
- Respalde los datos o el software que los dispositivos de destino requieran antes de realizar un borrado.
- El cliente es responsable de borrar sus propias unidades mediante el uso de la solución proporcionada por Dell.
- El Cliente debe especificar un Contacto técnico que proporcionará autorización y acceso a la herramienta al personal específico del Cliente que realizará el borrado.
- Si el borrado se realiza de forma local, el Cliente debe proporcionar medios externos/USB a los usuarios autorizados de la herramienta de borrado.
- El usuario autorizado del portal de TechDirect puede descargar la solución independiente desde su cuenta y utilizar una unidad de almacenamiento para borrar localmente el dispositivo final.
- El Cliente es responsable de cargar los archivos generados por la solución al portal de TechDirect a fin de crear un certificado de borrado.
- El software proporcionado solo se debe utilizar en el número de unidades/discos duros para los cuales se realiza la solicitud en el portal de TechDirect. Cualquier uso indebido está estrictamente prohibido.
- Si el Cliente experimenta una falla debido a discos duros que no funcionan o tienen sectores defectuosos, el Cliente puede comunicarse con el representante de ventas de Dell para que Dell destruya físicamente las unidades defectuosas. (Es posible que este servicio no esté disponible en todas las ubicaciones. Comuníquese con su representante de ventas de Dell para obtener más información).

Responsabilidades de Dell

- Dell proporcionará una solución en la que los clientes puedan borrar sus dispositivos finales de forma local o remota según el estándar NIST.
- Los clientes que hayan adquirido el servicio Data Erase Service tendrán acceso a la solución a través del portal de TechDirect.
- El Servicio estará disponible durante 180 días calendario, a partir de la fecha de compra, y vencerá después de ese período.
- Cada crédito de Data Erase Service está visible en el portal de TechDirect y permitirá que el Cliente borre un dispositivo único. Los créditos de Data Erase Service no se pueden utilizar para ningún otro Servicio.
- La solución también admitirá el borrado independiente sin el uso del portal de TechDirect, ya que permite que el usuario autorizado descargue la solución y realice el borrado a través de su propia unidad de almacenamiento.
- La característica de borrado cumplirá con el estándar NIST SP 800-88r1.
- Dell, a través del portal de TechDirect, proporcionará informes resumidos de todas las actividades de borrado realizadas en cada dispositivo único que cuente con un dispositivo de almacenamiento.
- Esta solución tiene como objetivo utilizarse una vez por dispositivo, pero Dell, a su entera discreción, puede permitir que la solución se repita en el mismo dispositivo durante un período de tiempo o hasta que caduque el Servicio.



Servicios excluidos

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

Términos y condiciones adicionales

- El Cliente es un usuario autorizado que puede acceder al software Data Erase utilizado para prestar el servicio Data Erase Service, pero no es un usuario final con licencia otorgada por el editor del software Data Erase. El acceso y el uso del software Data Erase por parte del Cliente estarán limitados al proceso específico descrito en este Anexo del servicio para la configuración y el inicio de cualquier borrado de datos a través del portal de TechDirect. Si el Cliente intenta copiar o de otro modo acceder o usar el software Data Erase de alguna manera que no cumpla con el uso y el acceso descritos en este Anexo del servicio, el Cliente deberá defender, indemnizar y eximir a Dell de toda responsabilidad frente a cualquier reclamación, acción o demanda de terceros que surja de la imposibilidad del Cliente de obtener la licencia correspondiente, los derechos de propiedad intelectual o cualquier otro permiso, certificación regulatoria o aprobación asociados con dicho incumplimiento.
- El Cliente es el único responsable de confirmar que los Productos cubiertos o los Sistemas heredados estén reflejados y configurados correctamente en el portal de TechDirect antes de que se preste el servicio Data Erase Service. Cualquier configuración incorrecta de los Productos cubiertos o los Sistemas heredados que el Cliente pueda ver en el portal de TechDirect es responsabilidad del Cliente. El Cliente tiene la responsabilidad de tomar medidas alternativas adecuadas para instituir medidas de seguridad de datos (que incluyen, entre otras, cualquier norma de cumplimiento de seguridad de los datos exigida por ley) para cualquier Producto cubierto o Sistema heredado del que no puedan eliminarse los datos de manera satisfactoria mediante el servicio Data Erase Service. El Cliente deberá indemnizar, defender y eximir de toda responsabilidad a Dell ante i) toda reclamación relacionada con la falta de confirmación adecuada de que los Productos cubiertos o los Sistemas heredados se encuentren reflejados y configurados adecuadamente antes de que se ejecute Data Erase Service, y ante ii) toda reclamación relacionada con los Productos cubiertos que no hayan podido someterse con éxito a un borrado mediante el servicio Data Erase Service. 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.
- Se han verificado varias tecnologías de cifrado de datos como compatibles con el software Data Erase Service, como BitLocker y Dell Data Protection Encryption (DDPE). Sin embargo, dado que no todas las tecnologías de cifrado de datos son las mismas, o si la tecnología de cifrado del Cliente impide la ejecución de Data Erase Service, Dell no podrá completar el servicio Data Erase Service.
- La configuración de hardware específica del Cliente puede impedir que el software Data Erase Service complete la ejecución del servicio Data Erase Service y afecte la capacidad del Cliente de utilizar eficazmente Data Erase Service. Para obtener detalles adicionales, el Cliente deben comunicarse con su representante de ventas de Dell.

Términos adicionales importantes

Responsabilidad

En lo que se refiere específicamente a los Servicios provistos en virtud de este Anexo únicamente, y a pesar de cualquier término contradictorio en el Acuerdo, se aplican los siguientes términos y condiciones, a menos que las leyes locales aplicables exijan lo contrario:



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 ESTA DESCRIPCIÓN 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.

Anexo C

Ready Image Service

Visión general del Servicio

Dell Ready Image Service es un Servicio que proporciona la posibilidad de que los productos de computación para el usuario final del Cliente se configuren con una versión específica de Windows Professional, el idioma base, los paquetes de idioma y los controladores apropiados para la plataforma para una instalación predeterminada del sistema operativo Windows.

Servicios correspondientes

- Si el Cliente lo selecciona, Ready Image Service puede incluirse en ProDeploy Plus for Client. El Cliente solo puede elegir una de las opciones especificadas como parte del servicio OS and Software Preparation Service, tal como se define en el Anexo B.
- El Cliente puede adquirir Ready Image Service como un servicio complementario para ProDeploy for Client.

Responsabilidades del Cliente

- Seleccionar la versión de Windows Professional, el idioma base y los paquetes de idioma en TechDirect o trabajar con un SPOC para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en un documento de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación en TechDirect.
- Aprobar los diseños en TechDirect o por escrito antes de enviarlos a producción.



- El Cliente deberá defender, indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Dell ante cualquier reclamo o acción que surja de cualquier instrucción del Cliente en relación con la configuración de los Productos cubiertos mediante Ready Image Service o cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los términos, las condiciones y las responsabilidades del Cliente establecidas en este Anexo del servicio.

Responsabilidades de Dell

- Aplicar la versión de Windows Professional, el idioma base y los paquetes de idioma seleccionados antes del envío del Producto cubierto.

Disposiciones adicionales

- El Servicio puede prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, y de acuerdo con los términos del Acuerdo entre Dell y el cliente, 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 del servicio.
- El cliente no es propietario de la imagen. El cliente solo tiene acceso a los Servicios establecidos en el presente Anexo que permiten la instalación de la imagen.

Servicios excluidos

- El aprovisionamiento o licenciamiento de cualquier software, sistema operativo u otros elementos de otros fabricantes presentes dentro de Ready Image.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con Ready Image Service.
- La personalización de Ready Image más allá de las opciones proporcionadas por Dell.
- La solución de problemas o el soporte técnico para pruebas de Ready Image específicas del cliente.
- La prueba de hardware o aplicaciones específicas del Cliente para comprobar la compatibilidad con Ready Image.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Anexo D

Custom Image Service

Visión general del Servicio

Custom Image Services es un Servicio que brinda un manera conveniente y eficiente al Cliente para desarrollar de forma personalizada un conjunto de aplicaciones de software y ajustes asociados con su Sistema operativo (“imagen”) en relación con la compra de nuevo Producto cubierto. Los procesos de Custom Image Service de Dell validan y prueban la imagen del Cliente para su instalación en las fábricas de Dell. Dell cargará la imagen en los procesos de fabricación, lo que permite que la Imagen del Cliente se aplique a los Productos cubiertos del Cliente en el momento de la fabricación.

Servicios correspondientes

- Si el Cliente lo selecciona, Custom Image Service puede incluirse en ProDeploy Plus for Client. El Cliente solo puede elegir una de las opciones especificadas como parte del servicio OS and Software Preparation Service, tal como se define en el Anexo B.
- El Cliente puede adquirir Custom Image Service como un servicio complementario para ProDeploy for Client.



Responsabilidades del Cliente

- Conserve una copia de la imagen que desea cargar. DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN NINGUNA IMAGEN O PLATAFORMAS DE HARDWARE ADMITIDAS.
- Crear, probar y verificar que la Imagen funcione según las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware admitidas que se adquirirán.
- Si corresponde, la imagen debe contener todos los controladores necesarios para admitir el hardware documentado en el Formulario de especificaciones técnicas. Las imágenes dinámicas proporcionadas mediante la herramienta Dell Image Assist o las implementaciones de secuencia de tareas personalizadas para el arranque en la creación de imágenes de fábrica no requerirán soporte completo para controladores.
- Verificar que las imágenes no contengan información de identificación personal.
- Proporcionar la información solicitada a través del portal de Tech Direct o trabajar con un SPOC para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el documento de especificaciones técnicas.
- Completar, validar la exactitud y verificar los requisitos mediante la aprobación en TechDirect o el envío a Dell del formulario de especificaciones técnicas.
- Completar el certificado de cumplimiento de las regulaciones de exportación de imágenes, que certifique que Dell puede exportar la imagen enviada por el Cliente fuera del país desde el cual se envía.
- Proporcionar la Imagen a Dell. La imagen se puede enviar a Dell mediante la FTA (aplicación de transferencia de archivos) de Dell, Dell Image Assist o por correo en medios DVD/USB o disco duro.
- Si el Cliente solicita la utilización de Dell Online First Article service para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto. El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos (2) días laborales. La información de inicio de sesión del Cliente expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.
- Proporcionar la clave de producto del sistema operativo, si el sistema operativo no es OEM de Dell.
- Aprobar la imagen y aprobar las revisiones posteriores de la imagen.
- El Cliente deberá defender, indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Dell ante cualquier reclamo o acción que surja de cualquier instrucción del Cliente en relación con la configuración de los Productos cubiertos de Dell mediante Custom Image Service o cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los términos, las condiciones y las responsabilidades del Cliente establecidas en esta Descripción del servicio.

Responsabilidades de Dell

- El ingeniero de Dell permite la carga de fábrica de la imagen del Cliente y establece las personalizaciones pedidas por este.
- La Imagen se valida y se prueba durante los procesos de fabricación de Dell para garantizar que la Imagen del Cliente se cargue adecuadamente durante la compilación inicial del sistema.
- Los procesos de fabricación en la fábrica garantizarán que la Imagen se replique como se suministró a Dell.

Términos y condiciones adicionales:

- Las imágenes se deben proporcionar en el formato de archivo de creación de imágenes de Windows (WIM) creado mediante Dell Image Assist o conjuntos de herramientas de Microsoft. Verifique con el SPOC la capacidad de usar otras herramientas de creación de imágenes. El Cliente es responsable de la elección y licencia de la herramienta de creación de imágenes.



- El servicio está disponible para imágenes creadas con los principales sistemas operativos (p. ej., determinados sistemas operativos de Microsoft Windows que no son de consumo y ciertas variaciones de Linux). Verifique con el SPOC el uso de otros sistemas operativos.
- Las Imágenes deben validarse en plataformas de hardware admitidas para las configuraciones que se adquirirán. Si el Cliente no posee la configuración o plataforma de hardware admitida específica, el Cliente debe comprar un sistema para utilizarlo durante la creación y la prueba de la imagen.

Servicios excluidos:

- El aprovisionamiento o licenciamiento de cualquier software, sistema operativo u otros elementos de otros fabricantes presentes dentro de una Imagen.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con el Servicio de imágenes de configuración.
- La creación de una Imagen.
- La solución de problemas o el soporte técnico para la creación de Imágenes.
- La prueba de hardware o aplicaciones específicas del Cliente para comprobar la compatibilidad con la Imagen.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Anexo E

Connected Configuration Service

Visión general del Servicio

Dell Connected Configuration Service es un Servicio que permite incorporar una instancia del software de administración de sistemas del Cliente (“Solución de implementación del Cliente”) en las instalaciones de Dell a través de una conexión segura a Internet. El Cliente obtiene acceso directo a un entorno alojado física o virtualmente en las instalaciones de Dell, donde puede almacenar y mantener su solución de implementación. El Cliente también podrá completar tareas de configuración en las instalaciones de Dell que, de lo contrario, solo podrían realizarse una vez que el Cliente recibiera el sistema y estuviera conectado a la red del cliente.

Servicios correspondientes

- Si el Cliente lo selecciona, Connected Configuration Service puede incluirse en ProDeploy Plus for Client. El Cliente solo puede elegir una de las opciones especificadas como parte del servicio OS and Software Preparation Service, tal como se define en el Anexo B.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

Connected Configuration Service funciona junto con otros Servicios cubiertos en esta Descripción del servicio y se puede adquirir en determinados Productos cubiertos. La solución de implementación del Cliente se alojará en un centro de configuración de Dell y se conectará a la red del Cliente a través de un túnel seguro. La conexión segura se ofrecerá como un gateway entre el entorno del Cliente y el entorno de producción de Dell o del proveedor, con un ancho de banda máximo de 5 Mb/s. El Cliente puede usar el túnel seguro para ofrecer una mayor personalización de otras opciones de implementación, que incluyen, entre otras, cifrado y otras funcionalidades de acceso y seguridad, administración basada en funciones, descubrimiento de Active Directory y otras configuraciones de red, bases de datos y seguridad. El proceso de implementación se limitará a un máximo de cuatro (4) horas de tiempo de procesamiento y diez (10) minutos de soporte técnico para iniciar y completar la secuencia de tareas automatizadas por Producto cubierto configurado. La capacidad de administración de pedidos se calculará sobre la base de



los volúmenes de unidades previstos por el Cliente y a la funcionalidad de la solución de implementación del Cliente, tal como se definió en coordinación con Dell durante el proceso de determinación del alcance. Esto incluye el tiempo promedio de implementación por unidad y el máximo de unidades que se pueden implementar simultáneamente. El Servicio está supeditado a la validación de Dell de la solución de implementación del SO propuesta por el Cliente. Como parte de la validación, Dell trabajará con el Cliente para recopilar y analizar la información del entorno del Cliente pertinente a su proceso de aprovisionamiento del SO.

La solución de implementación puede establecerse utilizando el hardware físico del cliente o como una máquina virtual. La solución de hardware físico permite que el Cliente proporcione su solución de implementación y que el hardware relacionado del Cliente se integre a los centros de configuración de Dell. La solución de máquina virtual permite al cliente crear un VHD (disco duro virtual) de su entorno de implementación y enviarlo a Dell para que se cargue en una infraestructura de alojamiento diseñada y mantenida por Dell.

Los pedidos del Cliente se harán a través del proceso de ventas de Dell y del proceso de fabricación estándar de Dell. Los Servicios cubiertos adicionales que seleccione el Cliente se pueden prestar en el proceso de fabricación y están fuera del servicio Connected Configuration Service.

Disposiciones adicionales

El Servicio puede prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, y de acuerdo con los términos del Acuerdo entre Dell y el cliente, 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 del servicio. Si alguno de los supuestos volumétricos utilizados por Dell y el Cliente para definir el alcance de cualquier proyecto de Connected Configuration Service está materialmente fuera de los requisitos establecidos para completar el rendimiento del Servicio (incluidos los volúmenes unitarios previstos por el cliente, tiempo medio de implementación por unidad, unidades máximas que se pueden implementar simultáneamente mediante la solución de implementación del cliente y/o factores de configuración que requieren tiempo adicional en la tarea), Dell puede ajustar los precios y la capacidad de cumplimiento para reflejar dichos cambios.

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 aplicables 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 Servicios y Productos cubiertos de Dell. 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.

Si hay problemas o errores causados por el Cliente que impidan que Dell preste el Servicio dentro del entorno de la instalación y dentro del plazo asignado, Dell se coordinará con el Cliente para enviar las unidades afectadas "tal como están" desde el punto de falla o desde una secuencia de tareas simplificada antes del punto de falla. Los clientes que reciban unidades "tal como están" serán responsables de



completar su configuración dentro de su propio entorno. Podrían producirse demoras en los pedidos futuros si Dell no recibe una confirmación de la resolución de la falla.

Servicios excluidos

Las siguientes actividades se excluyen del Servicio:

- La creación por parte de Dell de cualquier secuencia de tareas, imagen o cualquier otro contenido del Cliente ("Contenido del Cliente") en nombre de este último.
- El soporte o mantenimiento de cualquier Solución de implementación o software del Cliente por parte de Dell. Sin embargo, cualquier Solución de implementación del Cliente que incluya un acuerdo de mantenimiento o soporte activo de Dell recibirá soporte técnico de Dell conforme a dicho contrato de mantenimiento o soporte activo de Dell.
- Data Migration Services.
- El desarrollo de propiedad intelectual creada única y específicamente para el Cliente.
- El aprovisionamiento previo de los datos de activos del Producto cubierto.
- La resolución de problemas o errores de la Solución de implementación del Cliente.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Responsabilidades y requisitos técnicos del cliente en relación con el servicio Connected Configuration Service

El Cliente debe cumplir o superar los siguientes requisitos y responsabilidades para adquirir, habilitar y utilizar las soluciones de servicio basadas en las máquinas virtuales o el hardware físico. La imposibilidad del Cliente de proporcionar algún elemento o realizar alguna tarea requerida por estas Responsabilidades del Cliente para el servicio Connected Configuration Service puede demorar o impedir la prestación del Servicio por parte de Dell.

En el caso de que un "Usuario final" del Cliente utilice a terceros (p. ej., contratistas, agentes, integradores de sistemas y/o partners de canal), "Socio del cliente" se refiere a un tercero utilizado por el Usuario final del Cliente ("Usuario final del Cliente").

- Responsabilidades del Partner del Cliente (si corresponde):
 - Transmitir por escrito al Usuario final del Cliente todas las Responsabilidades del Cliente, tal como se indican en este documento.
 - Facilitar cualquier comunicación, configurar las instrucciones o designar a Dell para que trabaje directamente con el Usuario final del Cliente para tal fin.
 - Proporcionar, o hacer que el Usuario final del Cliente proporcione, las entregas necesarias para completar el Servicio (Instrucciones de trabajo del Cliente, documento de requisitos de VPN del cliente, Solución de implementación del Cliente, ya sea física o virtual, etc.).
- El Cliente asignará un punto único de contacto ("Contacto del cliente") y puntos de contacto técnicos ("Contactos técnicos") según sea necesario para apoyar el establecimiento y mantenimiento de cada entorno del servicio Connected Configuration Service regional.
- Se requiere que los Contactos del cliente tengan un conocimiento práctico de los componentes de la infraestructura que se considerarán durante los Servicios y proporcionarán soporte, que incluye, entre otros, lo siguiente:
 - El Contacto del cliente tendrá la autoridad para actuar en nombre del cliente en todos los aspectos del servicio, lo que incluye informar los problemas a las personas pertinentes dentro de la organización del cliente y resolver los requisitos en conflicto.
 - El Contacto del cliente garantizará que toda comunicación entre el cliente y Dell, incluidas las preguntas o las solicitudes relativas al alcance, se realice a través del SPOC de Dell correspondiente.



- El Contacto del cliente proporcionará acceso oportuno a los puntos de contacto técnicos y empresariales, así como a los datos o a la información requerida para tratar temas relacionados con el alcance del servicio.
- El Contacto del cliente garantizará la asistencia de los contactos clave del Cliente a las reuniones requeridas y a las presentaciones de los entregables.
- El Contacto del cliente obtendrá y proporcionará las aprobaciones, las decisiones, los datos, la información y los requisitos necesarios del proyecto.
- El cliente es responsable de proporcionar cualquier hardware o software necesario para habilitar una solución de implementación adecuada y segura, tal como se definió en coordinación con Dell durante el proceso de especificación de la solución. La solución definida debe ser compatible con los volúmenes esperados de implementación del Producto cubierto.
- El cliente proporcionará una (1) Solución de implementación configurada para cada Centro regional de configuración de Dell donde se llevarán cabo los servicios de Connected Configuration Services, incluido el hardware y/o software del Cliente y/o todo el contenido del Cliente.
- El cliente es responsable de todo el mantenimiento, la seguridad, la administración, el monitoreo y el soporte del software o hardware del cliente, y acepta que un problema de mantenimiento o soporte relacionado con el software o hardware del cliente eximirá a Dell de su obligación de prestar el servicio hasta que se resuelva dicho problema.
- El cliente implementará y mantendrá una red segura entre la red del cliente y cada centro de configuración de Dell. La conexión de red segura debe cumplir (o superar) los requisitos de seguridad de VPN de sitio a sitio de Dell.
- El cliente es responsable de configurar y administrar un proceso de implementación de un PXE (entorno de ejecución de preinicio) que garantice que dicho proceso pueda completarse en un plazo de cuatro (4) horas y que limite la interacción del técnico a un máximo de diez (10) minutos con el fin de iniciar y completar la implementación del Producto cubierto.
 - El Cliente es responsable de lo siguiente:
 - La configuración del entorno de arranque de PXE.
 - La evaluación/validación de las plataformas de hardware del Producto cubierto que se adquirirán. Antes de realizar la transición a las nuevas plataformas de hardware del Producto cubierto, el Cliente debe adquirir nuevas plataformas sin Servicios y realizar la integración y la evaluación de los nuevos modelos y los paquetes de controladores dentro de la solución de implementación del SO del Cliente. El sistema operativo debe entregarlo la solución de implementación del SO del cliente (implementación de bajo nivel). No puede haber dependencia en la necesidad de utilizar el SO o las imagen existentes del sistema.
 - Las plataformas de hardware del Producto cubierto sin un puerto de red (RJ- 45) en el sistema deben validar el proceso de implementación de PXE mediante el adaptador de red USB a NIC aprobado por el centro de configuración de Dell. La compatibilidad del adaptador de red específico debe verificarse con su SPOC.
- El Cliente es responsable de proporcionar y mantener las instrucciones de trabajo de implementación del SO del Producto cubierto, incluidos los pasos necesarios para iniciar la implementación del SO del Producto cubierto, las instrucciones que identifiquen claramente cuándo ha finalizado la implementación del SO, los pasos para apagar el sistema antes del envío y los pasos de solución de problemas que se deben tomar en caso de una falla durante la implementación del Producto cubierto.
 - Las instrucciones de trabajo de implementación del SO del Producto cubierto deben incluir instrucciones claras y capturas de pantalla para que los técnicos de fábrica de Dell inicien y verifiquen la finalización exitosa de la implementación.



- La secuencia de tareas del Cliente y las instrucciones de trabajo deben incluir una “pantalla completa” como una de las tareas finales en la secuencia de tareas. Este cuadro de diálogo de “pantalla completa” es un control de calidad para que los técnicos de fábrica verifiquen la finalización exitosa. La “pantalla completa” debe permanecer en pantalla hasta que un técnico realice alguna acción.
- El Cliente mantendrá actualizados tanto la Solución de implementación del Cliente y la implementación del sistema como el controlador y el sistema operativo, y se asegurará de que el contenido necesario para la implementación del Producto cubierto esté disponible en su entorno de administración de sistemas alojado en los Centros de configuración de Dell. El cliente debe aprovechar su entorno de administración de sistemas alojado para las implementaciones de Productos cubiertos a fin de reducir al mínimo el tráfico de red y los tiempos de procesamiento de implementación del sistema.
- El Cliente es responsable de la asistencia y las fallas en la solución de problemas relacionadas con la solución de implementación del Cliente. Las fallas de la Solución de implementación del cliente pueden retrasar el envío de pedidos del Cliente **o requerir que Dell envíe unidades del Cliente con una secuencia de tareas reducida o “tal como están”**. El Cliente debe proporcionar una respuesta rápida a las solicitudes de asistencia para minimizar el retraso de los pedidos o la reducción de los servicios proporcionados. El Cliente debe proporcionar los contactos de soporte y los contactos de escalación habituales en caso de que los contactos principales no estén disponibles. La responsabilidad del Cliente en relación con la asistencia y la solución de problemas incluye:
 - Proporcionar contactos, incluidas listas de distribución de correo electrónico, números de teléfono (de escritorio/móvil) y contactos de administración que se utilizarán para:
 - El soporte en el horario comercial habitual;
 - El soporte durante el fin de semana y fuera del horario comercial;
 - Los avisos de mantenimiento/tiempo de inactividad del centro de configuración de Dell.
 - El soporte de la solución de implementación del Cliente incluye la solución de problemas de lo siguiente:
 - El entorno de arranque de PXE.
 - El servidor de implementación del cliente y grupos de límites (MECM (Microsoft Endpoint Configuration Manager)/servidor de punto de distribución del administrador de configuración, recurso compartido de distribución de Deployment Toolkit de Microsoft, etc.).
 - Los pasos de la secuencia de tareas de implementación del cliente, arranque con WIM, paquetes de controladores y contenido de la aplicación, manejo de errores, pantalla completa, etc.
 - Conexiones de red/firewall de sitio a sitio a un VPN seguro.
- Los Clientes que utilizarán una instancia virtual de la Solución de implementación del Cliente deben cumplir los requisitos de la máquina virtual de Dell Connected Configuration (p. ej., tamaño del disco duro de la máquina virtual, tamaño de la memoria, núcleos de la CPU y formato de exportación VHD).
- Los Clientes que utilizarán activos de infraestructura física del cliente para la implementación del Producto cubierto, por ejemplo, servidor, firewall/VPN de terminal o switches de red, mantendrán todo el firmware y hardware dentro de cada activo. Dell trabajará con el Cliente, según sea necesario, para proporcionar acceso a los recursos suministrados para el mantenimiento o la reparación de fallas. Dell también puede trabajar con el Cliente para proporcionar el reinicio de un sistema en caso de una falla grave o una actualización del firmware. En ningún caso el acuerdo de mantenimiento por terceros del Cliente autorizará al



Cliente o a terceros a acceder a las instalaciones de Dell sin el reconocimiento y la aceptación previos por escrito de Dell con respecto a dicho acceso.

- El Cliente que proporciona activos de infraestructura física adquirirá, configurará y administrará el hardware necesario para los Servicios de la siguiente manera:
 - El hardware se podrá montar en rack
 - Se podrán utilizar hasta 4 unidades de espacio en rack
- Los cambios del cliente en las especificaciones de implementación durante el cumplimiento del servicio pueden demorar o impedir la prestación del servicio por parte de Dell. Los Clientes deben seguir las prácticas recomendadas de administración de cambios para garantizar que los cambios se documenten, se evalúen, se aprueben y se comuniquen adecuadamente antes de la implementación de la producción. La implementación de la producción debe coordinarse para limitar la interrupción del Servicio y evitar las horas de producción del centro de configuración de Dell (comuníquese con el SPOC de Dell para obtener más información). Notificar al SPOC de Dell de los próximos cambios lo antes posible ayudará a limitar la interrupción y permitirá posibles tiempos de ciclo de administración de pedidos adicionales. El Cliente debe notificar al SPOC de Dell de lo siguiente:
 - Los cambios previstos en las especificaciones de implementación del cliente.
 - Ventanas de mantenimiento/tiempo de inactividad de TI internas que afectan a la solución de implementación del SO del Producto cubierto del cliente.
 - Los cambios en los volúmenes esperados de pedidos o el tiempo necesario para implementar el Producto cubierto superiores a 4 horas.
- El cliente deberá defender, indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Dell ante cualquier reclamo o acción que surja de cualquier instrucción del cliente en relación con la configuración de los Productos cubiertos mediante la conexión segura y Connected Configuration Service, o cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los términos, las condiciones y las responsabilidades del Cliente establecidas en este Anexo del servicio. Por medio del presente documento, el Cliente reconoce y acepta que Dell está autorizado para tomar todas las medidas razonables a fin de proteger los activos físicos o cualquier otro aspecto del entorno de TI de Dell o cualquier tercero que pueda verse afectado por una amenaza de seguridad introducida por el Cliente en los activos físicos o entornos de TI de Dell o de estos terceros.

Anexo F

Connected Provisioning Service

Visión general del Servicio

Dell Connected Provisioning Service es un Servicio que proporciona la capacidad para que el Producto cubierto del cliente se configure mediante su solución de UEM (administración unificada de terminales) a través de una conexión segura a Internet dentro de la cadena de suministro de Dell. El Cliente podrá completar tareas de configuración en las instalaciones de Dell que, de lo contrario, solo podrían realizarse una vez que el cliente recibiera el sistema y estuviera conectado a Internet.

Servicios correspondientes

- Si el Cliente lo selecciona, Connected Provisioning Service puede incluirse en ProDeploy Plus for Client. El Cliente solo puede elegir una de las opciones especificadas como parte del servicio OS and Software Preparation Service, tal como se define en el Anexo B.



Dell TechDirect Portal Access

Los clientes que adquieren Connected Provisioning Services obtienen acceso al portal de TechDirect. A través del portal de TechDirect, los Clientes ven y realizan tareas asociadas con el Servicio adquirido, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Crear y administrar el perfil del usuario final
- Asignar perfil a los pedidos
- Acceder a la visibilidad de pedidos

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

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El servicio Connected Provisioning Service funciona junto con otros Servicios compatibles en esta Descripción del servicio y se puede adquirir en determinados Productos cubiertos de Dell.

Los sistemas se cargarán con un sistema operativo Microsoft Windows Professional limpio y se insertarán los controladores de producción de fábrica de Dell.

Los sistemas se registrarán automáticamente en el entorno de administración de terminales del Cliente antes de la conexión a Internet mediante la información proporcionada por el Cliente. El Cliente es responsable de proporcionar la información necesaria y relevante a Dell a través de un portal de Dell o conexiones B2B (incluidos, entre otras, el nombre de la organización, el ID del grupo de usuarios y la información del grupo). El Cliente es responsable de garantizar la exactitud de estas entradas y, si no proporciona entradas precisas, puede retrasar el procesamiento del pedido del Cliente para los Servicios y los Productos cubiertos.

Si es necesario y es compatible, se instalarán agentes de UEM para facilitar la inscripción automatizada y el aprovisionamiento de esas soluciones de administración de terminales antes de la conexión a Internet. Se aplicarán términos de uso independientes del proveedor de soluciones UEM del Cliente al uso por parte del Cliente de esa solución de UEM.

Dell realizará las siguientes tareas para cada nuevo Producto cubierto durante el servicio Connected Provisioning Service de Dell:

- El técnico de Dell conectará los Productos cubiertos recientemente creados y adquiridos del Cliente al entorno de implementación a través de una conexión Ethernet por cable.
- A continuación, el técnico de Dell iniciará el proceso de aprovisionamiento definido de UEM. El tiempo de contacto requerido no debe tardar más de diez (10) minutos en iniciar el proceso de implementación, sin necesidad de más interacción del técnico antes de completar el proceso. El proceso de implementación general no debe superar las cuatro (4) horas.
- El proceso de aprovisionamiento de UEM administrado por el cliente configurará automáticamente los sistemas en función de la implementación de la solución.
- Una vez finalizado el proceso (pantalla verde), el técnico de Dell preparará el Producto cubierto para el envío final.
- En caso de una falla (pantalla roja), Dell se comunicará con el Contacto del cliente para que se investigue y rectifique.

Los pedidos del Cliente se harán a través del proceso de ventas de Dell y del proceso de fabricación estándar de Dell. Cualquier servicio adicional compatible que el cliente seleccione y adquiera se llevará a cabo en el proceso de fabricación y estará fuera del servicio Connected Provisioning Service.

El cliente deberá defender, indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Dell ante cualquier reclamo o acción que surja de cualquier instrucción del cliente en relación con la configuración de los Productos cubiertos mediante la conexión segura y el servicio Connected Provisioning Service, o cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los términos, las condiciones y las responsabilidades del Cliente establecidas en esta Descripción del servicio. Por medio del presente documento, el Cliente reconoce



y acepta que Dell está autorizado para tomar todas las medidas razonables a fin de proteger los activos físicos o cualquier otro aspecto del entorno de TI de Dell o cualquier tercero que pueda verse afectado por una amenaza de seguridad introducida por el Cliente en los activos físicos o entornos de TI de Dell o de estos terceros.

Disposiciones adicionales

El Servicio puede prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, y de acuerdo con los términos del Acuerdo entre Dell y el cliente, 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 del servicio. Si alguno de los supuestos volumétricos utilizados por Dell y el Cliente para definir el alcance de cualquier servicio Connected Provisioning Service está materialmente fuera de los requisitos establecidos para completar el rendimiento del Servicio (incluidos los volúmenes unitarios previstos por el cliente, tiempo medio de implementación por unidad y/o factores de configuración que requieran tiempo adicional en la tarea), Dell puede ajustar los precios y la capacidad de cumplimiento para reflejar dichos cambios.

El Cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware físico proporcionado por la solución de administración unificada de terminales del cliente usada 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 aplicables 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 Servicios y Productos 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.

Servicios excluidos

Las siguientes actividades se excluyen del Servicio:

- La creación por parte de Dell de cualquier automatización de aprovisionamiento o cualquier otro contenido del Cliente ("Contenido del Cliente") en nombre de este último.
- El soporte o mantenimiento de cualquier solución de administración unificada de terminales o software del Cliente por parte de Dell. Sin embargo, cualquier solución de administración unificada de terminales del Cliente que incluya un acuerdo de mantenimiento o soporte activo de Dell recibirá soporte técnico de Dell conforme a dicho acuerdo de mantenimiento o soporte activo de Dell.
- Data Migration Services de Productos cubiertos.
- El desarrollo de propiedad intelectual creada única y específicamente para el Cliente.
- Resolución de problemas o fallas de la Solución de administración unificada de terminales para el cliente.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.



Responsabilidades y requisitos técnicos del cliente en relación con el servicio Connected Provisioning Service

El Cliente debe cumplir o superar los siguientes requisitos y responsabilidades para adquirir este Servicio. La imposibilidad del Cliente de proporcionar algún elemento o realizar alguna tarea requerida por estas Responsabilidades del Cliente para el servicio Connected Provisioning Service puede demorar o impedir que Dell preste el Servicio.

- El servicio está supeditado a la validación de Dell de la solución de aprovisionamiento de UEM del Cliente. Como parte de la validación, Dell trabajará con el Cliente para recopilar y analizar la información del entorno de UEM del Cliente pertinente a su proceso de aprovisionamiento.
- El Cliente asignará un punto único de contacto (“Contacto del cliente”) y puntos de contacto técnicos de administrador de UEM (“Contactos técnicos”) según sea necesario para apoyar el establecimiento y mantenimiento de cada entorno regional del servicio Connected Provisioning Service.
- Se requiere que los contactos tengan un conocimiento práctico de los componentes que se considerarán durante los Servicios y proporcionarán soporte, que incluye, entre otros, lo siguiente:
 - El Contacto del cliente tendrá la autoridad para actuar en nombre del cliente en todos los aspectos del servicio, lo que incluye informar los problemas a las personas pertinentes dentro de la organización del cliente y resolver los requisitos en conflicto.
 - El Contacto del cliente garantizará que toda comunicación entre el cliente y Dell, incluidas las preguntas o las solicitudes relativas al alcance, se realice a través del especialista de servicios conectados de Dell correspondiente.
 - El Contacto del cliente proporcionará acceso oportuno a los puntos de contacto técnicos y empresariales, así como a los datos o a la información requerida para tratar temas relacionados con el alcance del servicio.
 - El Contacto del cliente garantizará la asistencia de los contactos clave del Cliente a las reuniones requeridas y a las presentaciones de los entregables.
 - El Contacto del cliente obtendrá y proporcionará las aprobaciones, las decisiones, los datos, la información y el perfil del proyecto.
- El cliente es responsable de proporcionar una solución de aprovisionamiento adecuada y segura, según lo definido en coordinación con Dell durante el proceso de especificación de la solución.
- El Cliente es responsable de todo el mantenimiento, la seguridad, la administración, el monitoreo y el soporte de la Solución de administración unificada de terminales del Cliente y acepta que un problema de mantenimiento o soporte relacionado con la solución UEM del Cliente eximirá a Dell de su obligación de prestar este Servicio hasta que se resuelva dicho problema.
- El cliente es responsable de configurar y administrar un proceso de aprovisionamiento de Administración unificada de terminales que garantice que dicho proceso pueda completarse en un plazo de cuatro (4) horas y que limite la interacción del técnico a un máximo de diez (10) minutos con el fin de iniciar y completar la implementación del Producto cubierto.
- Es posible que los cambios del Cliente en las especificaciones de aprovisionamiento durante el cumplimiento del Servicio no se apliquen a aquellos sistemas que ya han comenzado el proceso de aprovisionamiento.
- El cliente es responsable de seleccionar una de las opciones disponibles del sistema operativo Windows Professional de Dell a través de su perfil.
- Cualquier error de aprovisionamiento causado por la Administración unificada de terminales del cliente será corregido por el Contacto técnico del cliente de manera oportuna. Si el problema no se resuelve de manera oportuna, Dell se reserva el derecho de cancelar estos pedidos abandonados.



Anexo G

Asset Resale and Recycling Service

Visión general del Servicio

Asset Resale and Recycling Service ofrece una forma adecuada 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 Resale and Recycling Service 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 incluye 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.

TechDirect Portal Access

Los clientes que adquieren Asset Resale and Recycling 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 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 Resale and Recycling Service 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 de dicho portal (“Términos de uso”) que corresponden a la opción del servicio Asset Resale and Recycling Service 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:** ver una 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 de TechDirect:
 - 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 correspondientes

- Asset Resale or Recycling Service se incluye en ProDeploy Plus for Client.
- Asset Resale or Recycling Service se puede adquirir como un servicio complementario con ProDeploy for Client.

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:

- 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 del portal del cliente.
- 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 por 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 esta Descripción 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.

Servicios excluidos

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

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 del presente Anexo 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 este Anexo 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 este Anexo 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 este Anexo 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 H

Onsite PC Installation

Visión general del Servicio

Este Servicio complementario 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 correctamente el área de instalación para que quede 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 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

- Instalación de las aplicaciones de un Producto cubierto a través de la descarga de Internet del Cliente, script manual, USB o CD/DVD.
- Según lo solicitado, 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.
- 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 correspondientes.

Este servicio complementario se puede adquirir con:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- El Cliente debe adquirir el servicio Onsite PC Installation Service para cada Producto cubierto.
- 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 el técnico llegue al lugar, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir el Producto cubierto 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 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.
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios en dicho Sistema heredado.
- 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 horarios de instalación disponibles para la programación) y los 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, debe haber un adulto presente 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.
- 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 de Dell una cantidad suficiente de medios e instrucciones de instalación.
- Notificar a Dell que se requieren servicios de desinstalación al finalizar la transferencia de datos.
- 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.
- Se coordinará que todos los servicios en el sitio para un Producto cubierto se realicen al mismo tiempo.
- 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.
- Suministrar todos los controladores pertinentes para la instalación de periféricos.
- En caso de que sea necesario para completar el Servicio, 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 a Internet estable y confiable.
- Si se requiere un medio externo, el Cliente debe proporcionar un medio externo/USB.
- Si Dell lo solicita, proporcionar al técnico de Dell acceso interno al instalador de la herramienta de migración de datos, que está disponible en la página de recursos de soporte de implementación que proporcionará el SPOC.

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

Términos y condiciones adicionales

- Las demoras generadas por el Cliente que impidan que el técnico de Dell preste el servicio Onsite PC Installation Service antes o mientras el técnico está en el sitio 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.
- Los Clientes pueden personalizar las instrucciones estándar o proporcionar su propio conjunto de instrucciones que definen las actividades que se realizarán en el sitio. Las instrucciones personalizadas y las actividades correspondientes se limitarán a 45 minutos de tiempo en escritorio por PC. Dell evaluará la cantidad de tiempo prevista para completar estas actividades antes de comenzar la implementación y durante la implementación en sí. Si Dell determina que la cantidad de tiempo para realizar las actividades en el sitio es superior al límite de 45 minutos, Dell trabajará con el Cliente para modificar las instrucciones, de modo que el tiempo en escritorio sea inferior a 45 minutos, o para evaluar cargos adicionales por el tiempo adicional mediante el procedimiento 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.
- El sistema operativo de los equipos de escritorio/laptops es Microsoft Windows 7 o Windows 8, Windows 10 [o una versión posterior correspondiente].



- El sistema operativo se encuentra cargado previamente o ya instalado.
- Dell no será responsable de los errores que surjan o se detecten durante el proceso de instalación.
- Las aplicaciones se deben entregar de manera conjunta con el servicio Onsite PC Installation Service para el Dispositivo compatible con el que se compraron, en un solo sitio de implementación y esto debe ocurrir en el mismo día laboral. No se pueden acreditar, reembolsar ni transferir las instalaciones de aplicaciones no utilizadas.
- No está disponible para dispositivos de cliente delgado.
- Dell no realizará más de 3 intentos para instalar las aplicaciones de software.

