Descripción del servicio

Servicios de configuración de Dell

Introducción al acuerdo de servicio

Los Servicios de configuración de Dell (cada uno, un "Servicio" o "Servicio de configuración" y, en conjunto, los "Servicios de configuración" o "Servicios") son una cartera de servicios que incluyen: configuración de hardware y software, configuración de sistemas operativos, carga de imágenes de software, instalación de aplicaciones, aprovisionamiento de dispositivos, informes de activos, identificación y etiquetado de activos e integración de los componentes de hardware con su(s) nuevo(s) sistema(s) Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, notebooks Dell XPS™ y Dell PowerEdge™ ("Sistemas Dell admitidos") en el momento de la fabricación. La inscripción empresarial de Chromebook™ es compatible con los sistemas Dell Chromebook™.

Alcance del acuerdo de servicio

Los Servicios de configuración son ofrecidos por Dell para los Sistemas Dell admitidos e incluyen, entre otras cosas:

1. Servicios de imágenes (servicios personalizados en más detalle en el Anexo de servicio [1]);
2. Servicios de etiquetado de activos (servicios personalizados en más detalle en el Anexo de servicio [2]);
3. Servicios de informes de activos (servicios personalizados en más detalle en el Anexo de servicio [3]);
4. Servicios de configuración de hardware (servicios personalizados en más detalle en el Anexo de servicio [4]);
5. Servicios de configuración de software (servicios personalizados en más detalle en el Anexo de servicio [5]);
6. Servicios de configuración estándar (en más detalle en el Anexo de servicio [6]);
7. Inscripción empresarial de Chromebook (en más detalle en el Anexo de servicio personalizado [7]);
8. Aprovisionamiento de fábrica (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [8]).
9. Connected configuration (en más detalle en el Anexo de servicio [9]).
10. Connected Provisioning (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [10]).
11. Servicio Ready Image (en más detalle en el Anexo de servicio [11]),

Nota: los Anexos de servicio de esta Descripción del servicio incluyen las especificaciones de cada Servicio de configuración ofrecido por Dell. Únicamente los Anexos de servicio para los Servicios de configuración identificados en la factura, confirmación del pedido u orden de compra del Cliente se aplicarán a la compra específica del Cliente.

El Cliente podrá adquirir de Dell uno o más de los Servicios de configuración mencionados anteriormente por una tarifa por sistema a determinar entre las partes. En muchos casos, estos servicios solo se pueden ejecutar una vez, o solo se realizan en el entorno de producción real. Por lo tanto, estos servicios no se pueden volver a realizar en caso de que se repare o se reemplace el sistema, se repare o se reemplace un componente, o un evento del servicio. El/los Servicio(s) de configuración específico(s) que el Cliente adquiere y el precio asociado con tales Servicios de configuración se indicarán en la factura, confirmación del pedido u orden de compra del Cliente. Al contratar estos Servicios de configuración de Dell, el Cliente acepta regirse por todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio, incluidos el/los Anexo(s) de servicio correspondiente(s) y el acuerdo de servicios principal del Cliente o los términos de venta de Dell correspondientes para los clientes comerciales, disponibles en www.Dell.com/terms (según corresponda).

Servicios opcionales

Todos los Servicios de configuración disponibles actualmente se detallan en los Anexos de servicio de esta Descripción del servicio. Es posible que existan servicios adicionales (como servicios opcionales o servicios relacionados de consultoría, de gestión, profesionales, de soporte o de capacitación) que puedan contratarse de Dell. Los servicios adicionales requerirán un Acuerdo de servicios por separado con Dell.

Responsabilidades del Cliente

Para cada Servicio de configuración pedido por el Cliente, el Cliente deberá:

- proporcionar a Dell el acceso al personal correspondiente del Cliente para brindar soporte para el suministro y la prestación de los Servicios de configuración;
- adquirir todas las licencias, derechos, certificaciones regulatorias y otros permisos que se necesiten con respecto a software de otros fabricantes (con exclusión de la licencia de sistema operativo de OEM que Dell proporciona como parte de la venta de plataformas de hardware admitidas) u otros elementos de otros fabricantes, para que Dell preste los Servicios de configuración;
- según corresponda[1], completar el Formulario de especificaciones técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y devolverlo;
- según corresponda, proporcionar una Certificación de cumplimiento de la normativa de exportación para imágenes firmada a Dell o proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida para prestar los Servicios de configuración;
- certificar que todos los Productos de otros fabricantes (imágenes u otros, tal como se define a continuación) que se brinden a Dell no contengan Información de identificación personal; Y
- según corresponda[2], pedir una Unidad de revisión o iniciar sesión a través del servicio de Primer artículo en línea (OFA) de Dell (la disponibilidad del OFA varía según la región) para la inspección y la aprobación según los Servicios de configuración que se adquieran (una “Unidad de revisión de cliente”). El Cliente está de acuerdo con un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar el servicio de Primer artículo en línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.

En caso de que el Cliente elija no solicitar una Unidad de revisión de cliente, toda discordancia en las versiones de las aplicaciones, todo conflicto de administradores de dispositivos u otros problemas de rendimiento de los Servicios de configuración probablemente se replicarán en todos los sistemas que le envíe Dell. Se considerará que el hecho de que Dell continúe prestando los Servicios o procesando sus pedidos en volumen de acuerdo con los términos de esta Descripción del servicio, cualquier Acuerdo de servicios maestro relevante o la orden de compra de Dell exime a Dell de cualquier responsabilidad por aquellos problemas que podrían razonablemente haberse evitado en caso de haber pedido y validado los Servicios de configuración en una Unidad de revisión del cliente.

Términos y condiciones

Proyecto de servicios de configuración. La prestación de algunos Servicios de configuración por parte de Dell se logra mediante el desarrollo y la administración de un “Proyecto de servicios de configuración”[3]. Cada pedido de Servicios de configuración que el Cliente realice junto con la compra de un nuevo Sistema Dell admitido puede

[1] Si el Cliente adquiere Servicios de configuración estándar en virtud del Anexo 6, no se enviará un Formulario de especificaciones técnicas al Cliente en relación con el pedido.
[2] Si el Cliente adquiere Servicios de configuración estándar en virtud del Anexo 6, no se enviará un Formulario de especificaciones técnicas al Cliente en relación con el pedido.
[3] Si el Cliente adquiere Servicios de configuración estándar en virtud del Anexo 6, la prestación de Servicios de configuración no constituirá un Proyecto de servicios de configuración.

ser administrado por Dell como un único Proyecto de servicios de configuración. Si el Cliente solicita varios Servicios de configuración junto con la compra de nuevos Sistemas Dell admitidos, estos podrán combinarse en un único Proyecto de servicios de configuración; si corresponde, cuando los tipos específicos de sistemas no permitan la combinación de proyectos de configuración, serán tratados como Proyectos de servicios de configuración separados. Cada Proyecto de servicios de configuración puede describirse en un Formulario de especificaciones técnicas o en una Declaración de trabajo que el Cliente deberá revisar y aprobar antes de que se presten los Servicios de configuración. Las modificaciones de los Clientes a un Proyecto de servicios de configuración existente, incluyendo el agregado de hardware, imágenes, aplicaciones, periféricos y documentos nuevos, la migración de una imagen a un nuevo sistema operativo o la aplicación de una imagen a un sistema Dell admitido diferente, serán tratadas como un Proyecto de servicios de configuración separado.

Partners de Dell. Dell puede utilizar filiales y subcontratistas para prestar los Servicios de configuración. Los Servicios de configuración pueden prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, Dell podrá cambiar la ubicación en la que se prestan los Servicios de configuración o la parte que los presta. Sin embargo, Dell seguirá siendo responsable ante el Cliente por la prestación de los Servicios.

Partners del Cliente. El Cliente puede utilizar a otros fabricantes (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 de configuración (“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.

Cancelación. Supeditado a lo dispuesto en la política de devolución de productos y cancelación de servicios vigente para la ubicación geográfica del Cliente (ya sea que se especifique en una Descripción del servicio o en la propuesta o el sitio web regional, o que la imponga la legislación local), el Cliente puede concluir los Servicios de configuración en conjunto con la cancelación permitida de la compra de los Sistemas Dell admitidos al proporcionar a Dell una notificación por escrito de la cancelación. El Cliente no puede cancelar los Servicios de configuración de ninguna otra manera salvo según lo estipulado en la legislación pertinente del país, estado o provincia y, en caso de que tal legislación pueda modificarse por acuerdo, según la propuesta regional local o las políticas de cancelación que pueden hallarse en la página del país aplicable a la compra del Cliente en dell.com.

Dell podrá cancelar los Servicios de configuración, incluso cualquier Proyecto de servicios de configuración en proceso, en cualquier momento durante el término de esta Descripción del servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- el Cliente no paga el precio total del Servicio de configuración según los términos que figuran en la factura, o
- El Cliente no cumple con todos los términos y las condiciones establecidos en este acuerdo de servicio.

Si Dell cancela los Servicios de configuración, enviará al Cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección que figura en la factura del Cliente. El aviso incluirá el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigencia de la cancelación, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la ley local exija otras disposiciones de cancelación que no se puedan modificar por acuerdo. SI DELL CANCELA ESTE SERVICIO DE CONFORMIDAD CON ESTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN REEMBOLSO DE HONORARIOS PAGADOS O PAGADEROS A DELL.

Productos de otros fabricantes. El término “Productos de otros fabricantes” se referirá a cualquier hardware, Pieza de los servicios de configuración (según se definen en el Anexo 4 del presente documento), software u otros materiales tangibles o intangibles (ya sean proporcionados por el Cliente a Dell u obtenidos por Dell por instrucción del Cliente) que Dell utilice en conexión con los Servicios de configuración. 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 socios de Dell, como se describieron anteriormente e incluyendo sus respectivos subcontratistas y empleados, el derecho y la licencia para acceder a productos de terceros, copiarlos, distribuirlos, usarlos, modificarlos (incluso para crear trabajos derivados) o instalarlos sin infringir ni vulnerar los derechos de licencia o propiedad (incluidos la patente y los derechos de autor) de los proveedores o propietarios de tales Productos de terceros. SALVO QUE SE HAYA ACORDADO POR ESCRITO ENTRE EL CLIENTE Y DELL, POR LA PRESENTE DELL NIEGA TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS DE TERCEROS. Los productos de terceros estarán exclusivamente sujetos a los términos y las condiciones suscritos entre el tercero y el Cliente. POR EL PRESENTE DELL RENUNCIA A TODA OBLIGACIÓN POR LOS EFECTOS QUE LOS SERVICIOS DE CONFIGURACIÓN PUEDAN TENER SOBRE LAS GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES. Hasta el máximo alcance que la ley local aplicable permita, Dell no será responsable por los Productos de terceros y el Cliente solo tratará con el proveedor tercero de estos por daños o responsabilidad con respecto a la provisión de tales Productos de terceros.

Información de identificación personal no permitida. Los productos de terceros, que incluyen, entre otros, imágenes, aplicaciones y documentación enviados a Dell, no podrán contener información de identificación personal. A menos que las leyes locales vigentes estipulen lo contrario, el término “Información de identificación personal” (“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 los Servicios de configuración no contendrá Información de identificación personal. Comuníquese con su representante de ventas de Dell para obtener más asistencia. **NO ENVÍE A DELL PRODUCTOS DE TERCEROS 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 de imágenes de configuración, no contienen tecnología restringida (por ejemplo, cifrado) o, si la contienen, que los Productos de otros fabricantes son aptos para su exportación por parte de Dell 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 se requiera una certificación de exportación firmada por separado para todos los Servicios de imágenes de configuración (la “Certificación de cumplimiento de la normativa de exportación para imágenes”). En algunos países, puede que se requieran certificaciones de exportación en relación con otros Servicios de configuración (por ejemplo, Servicios de activos de configuración, Servicios de configuración de hardware o Servicios de configuración de software). Cualquier certificación de exportación requerida debe completarse, firmarse y enviarse a Dell antes de que Dell implemente los Servicios de configuración correspondientes. En caso de que Dell deba obtener una licencia de exportación para Productos de otros fabricantes a fin de prestar los Servicios de configuración, 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, mantener a salvo 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, como así también por el software o los materiales que el Cliente ordene o solicite instalar o integrar como parte de los Servicios de configuración; 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 vigentes.

Exención de responsabilidad y aviso de especificaciones técnicas. El Cliente es responsable de determinar sus especificaciones técnicas para los Servicios de configuración y, si corresponde, de asegurar que esas especificaciones técnicas se comuniquen adecuadamente a Dell en un "Formulario de especificaciones técnicas" verificado y aprobado. El Cliente reconoce que los Servicios de configuración constituyen su elección. Dell tendrá derecho a confiar en el Formulario de especificaciones técnicas. Dell no será responsable ante daños que surjan de la prestación de los Servicios de configuración según las especificaciones técnicas. Si Dell esgrime una visión razonable de que los Servicios de configuración propuestos no son técnicamente realizables, Dell se reserva el derecho de negarse a proceder con la prestación de los Servicios de configuración. Dell no garantiza que los Servicios de configuración proporcionados al Cliente abordarán todos los requisitos del Cliente ya que Dell depende de Productos de otros fabricantes y de la asistencia brindada por el Cliente o por terceros.

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 solicitado en el alcance del Proyecto de servicios de configuración, (ii) un acto u omisión del Cliente, (iii) un cambio en las leyes o normativas vigentes, o (iv) un evento de fuerza mayor, Dell considerará el trabajo adicional y brindará detalles de todos los cambios en la línea de tiempo y los costos basado en 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.

Transferencia del Servicio. El Cliente no puede transferir a terceros el Servicio de configuración ni ninguno de los derechos que se le otorgan en virtud de la presente Descripción del servicio.

Disponibilidad de los Servicios de configuración. Es posible que los Servicios de configuración no estén disponibles en todas las ubicaciones geográficas. El servicio de Primer artículo en línea no se encuentra disponible en todas las ubicaciones geográficas. Los servicios Asset Tagging y Generación de informes de activos también están disponibles para determinados periféricos (p. ej., monitores, impresoras, racks, etc.) en las regiones de América, Europa, Medio Oriente y África. Los Servicios de configuración están disponibles en los sistemas Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, laptops Dell XPS y Dell PowerEdge.

Términos y condiciones adicionales

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente ("usted" o "Cliente"), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la compra de este Servicio. Este Servicio se entrega de acuerdo con lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el "Acuerdo"). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el Acuerdo correspondiente según la ubicación del Cliente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y Condiciones aplicables a la compra de los servicios Dell	
	Clientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Clientes que compran Servicios de Dell a través de un reseller de Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés de Canadá)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global.*	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global.*
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global.*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global.* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

* Los Clientes pueden acceder a su sitio web local en www.dell.com simplemente accediendo a www.dell.com desde una computadora conectada a Internet dentro de su localidad o eligiendo entre las opciones en el sitio web de Dell en "Choose a Region/Country" (Elija una Región/País) disponible en http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

A pesar de estos acuerdos de servicio maestros, en el caso de un conflicto irreconciliable entre las disposiciones establecidas en esta Descripción del servicio y el acuerdo de servicios maestro aplicable del Cliente, el Cliente acuerda que regirán las disposiciones establecidas en esta Descripción del servicio, que se acuerdan con posterioridad a las del acuerdo maestro aplicable. En la medida en que cualquiera de los términos de esta Descripción del servicio entre en conflicto con los términos del Acuerdo, prevalecerán los primeros, pero únicamente en la medida del conflicto específico, no debiendo entenderse que sustituyen ningún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

Además, el Cliente acuerda que, al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, que está disponible para su revisión en www.dell.com/servicedescriptions/global.

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. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una empresa o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos “usted” o “Cliente” pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

© 2021 Dell Technologies. Todos los derechos reservados. Es posible que, en este documento, se utilicen marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.

Las marcas comerciales de Microsoft, por ejemplo, “Azure, Intune, Microsoft, Windows” son marcas comerciales del grupo de empresas de Microsoft.

Anexo 1

Servicios de imágenes de configuración

Visión general del Servicio

Los Servicios de imágenes de configuración de software (o “Servicio[s] de imágenes de configuración”) brindan un manera conveniente y eficiente al Cliente para desarrollar de manera personalizada un conjunto de aplicaciones de software y configuraciones asociadas con su sistema operativo (“Imagen”) en relación con la compra de nuevos Sistemas Dell admitidos. Los procesos de los Servicios de configuración de Dell validan y prueban la imagen del Cliente para su instalación en las fábricas de Dell y cargarán la imagen en los procesos de fabricación, lo que permite que la imagen del Cliente se aplique a los Sistemas Dell admitidos del Cliente en el momento de la fabricación.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio
El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de imágenes de configuración es el siguiente:

Inicio del proyecto

- El gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos al aprobar y devolver el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- El Cliente revisa, aprueba y envía a Dell el formulario de cumplimiento de exportación certificando que la imagen enviada por el Cliente puede exportarse fuera del país desde el cual se envía. La certificación de exportación debe recibirse en el momento del ajuste inicial del proyecto de Servicios de configuración.
- El Cliente proporciona la Imagen a Dell. La imagen se puede enviar a Dell mediante la aplicación de transferencia de archivos (FTA) de Dell, Dell Image Assist o por correo en medios DVD/USB o disco duro.
- El Cliente está de acuerdo con un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar el servicio de Primer artículo en línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local.

Desarrollo del proyecto

- Si corresponde, el ingeniero de Servicios de configuración desarrolla el Proyecto de servicios de configuración para permitir la carga de la Imagen del Cliente en la fábrica y para configurar cualquier personalización solicitada por el Cliente.
- La Imagen se valida y prueba durante los procesos de fabricación de Dell para garantizar que la Imagen del Cliente se cargue adecuadamente durante la compilación inicial del sistema.

Finalización del proyecto

- Los procesos de fabricación en la fábrica garantizarán que la Imagen se replique como se suministró a Dell. Si se adquieren servicios de imágenes personalizadas, se recomienda enfáticamente al Cliente solicitar una Unidad de revisión de cliente para llevar a cabo una inspección o iniciar sesión a través del servicio de Primer artículo en línea de Dell y confirmar que la imagen está completamente probada y validada en el entorno del Cliente antes de elevarse a pedidos por volumen.
- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del Cliente Antes del envío de cada Imagen a Dell, el Cliente deberá:

- Conservar una copia de la Imagen. 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 la(s) plataforma(s) de hardware admitida(s) que se adquirirá(n).
- 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.
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas.
- Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell 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 laborables. La información de inicio de sesión del Cliente expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente. Durante el desarrollo del Proyecto de servicios de configuración inicial, completar la Certificación de cumplimiento de la normativa de exportación para imágenes, para certificar que Dell puede exportar la Imagen enviada por el Cliente al exterior del país desde el cual se envía.
- Proporcionar la clave de producto del sistema operativo, si el sistema operativo no es OEM de Dell.
- Si corresponde, asegurarse de que los Servicios de imágenes de configuración cumplen con los requisitos del Cliente al solicitar o utilizar el servicio de revisión de configuración de Primer artículo en línea de Dell.
- Aprobar la Imagen.

Requisitos del servicio:

- 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 gerente de proyectos de los Servicios de configuración la funcionalidad de usar otras herramientas de creación de imágenes. El Cliente es responsable por la elección y licencia de la herramienta de creación de imágenes.
- Los Servicios de imágenes de configuración están disponibles para imágenes creadas con los principales sistemas operativos (p. ej., sistemas operativos seleccionados Microsoft Windows no de consumidores y ciertas variaciones de Linux). Verifique con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración la funcionalidad en otros sistemas operativos.
- Las Imágenes deben validarse en plataformas de hardware admitidas para las configuraciones que se comprarán. Si el Cliente no posee la configuración o plataforma de hardware admitida específica, el Cliente debe comprar un sistema de desarrollo para utilizar durante la creación y la prueba de la imagen.

No se incluye con los Servicios de imágenes de configuración:

- La provisión o las licencias 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 este Anexo de servicio.

Servicios de imágenes de configuración opcionales

Medios de restauración de imágenes en CD/DVD/USB. Este Servicio de imágenes de configuración ofrece una manera conveniente y eficiente de obtener una copia de la producción final de la Imagen del Cliente que se instala en los nuevos Sistemas Dell admitidos. Este Servicio solo puede adquirirse en conjunto con un Proyecto de servicios de configuración que incluya Servicios de imágenes de configuración. Los medios de restauración de Imágenes en CD/DVD/USB permiten a los Clientes restaurar un Sistema Dell admitido a su estado original en el momento de la entrega en el sitio del Cliente. Los medios de restauración de imágenes solo pueden utilizarse para restaurar imágenes en Sistemas Dell admitidos para los que Dell proporcionó Servicios de imágenes de configuración. LA IMAGEN DE RESTAURACIÓN NO RESTAURARÁ LOS DATOS DE USUARIO, LA PARTICIÓN DE UTILIDAD DE DELL, NI SERÁ ACTUALIZADA PARA INCLUIR OTROS CAMBIOS O MODIFICACIONES HECHOS EN UNA IMAGEN LUEGO DE QUE LA IMAGEN DE RESTAURACIÓN SE HAYA ENTREGADO AL CLIENTE. Los medios de restauración de imágenes en CD/DVD/USB pueden no estar disponibles para todos los sistemas operativos (por ejemplo, Linux). Comuníquese con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración para confirmar la disponibilidad de tales medios.

Restauración del sistema de Dell

Este Servicio de imágenes de configuración opcional le permite reconstruir un sistema a partir de una partición oculta en el disco duro cuando Dell carga una imagen personalizada en la fábrica. El Servicio recupera imágenes únicamente de algunos sistemas cliente de Dell (Dell Precision, Dell OptiPlex y Dell Latitude) a partir de una imagen que se almacena dentro de una partición oculta en el disco duro local de la computadora.

El menú y las pantallas de Restauración del sistema de Dell vienen únicamente en inglés. El servicio solo puede adquirirse en conjunto con un proyecto de Servicios de configuración que incluya el Servicio de imágenes de configuración. Este servicio de restauración de imágenes se limita a las especificaciones de la imagen y los datos o las funcionalidades que no se incluyen específicamente en la imagen al momento de la generación no se restituirán; por ejemplo, los datos de usuario, la partición de utilidad de Dell, u otras modificaciones y cambios realizados en una imagen después de que se haya entregado el sistema al cliente. Si la partición oculta se daña o el disco duro falla o se reemplaza, se requerirá otra solución de restauración. Dell System Restore funciona con imágenes de Microsoft Windows. Para satisfacer necesidades más específicas, consulte con su administrador del proyecto de Servicios de configuración.

Otros servicios de imágenes de Dell
Para obtener información sobre otros Servicios de imágenes de configuración de Dell (p. ej., Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), comuníquese con su administrador de proyectos de Servicios de configuración.

Anexo 2

Asset Tagging de los Servicios de configuración

Visión general del Servicio

Asset Tagging de los Servicios de configuración (“Asset Tagging”) ofrece una manera conveniente y eficiente para colocar una etiqueta de activos generada por Dell o suministrada por el Cliente en los nuevos Sistemas Dell admitidos en el momento de su fabricación, como así también las funcionalidades de etiquetado de cajas externas y de sistemas/plataformas (por ejemplo, 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 de Dell y procedimientos para el Servicio
El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Asset Tagging es el siguiente:

Inicio del proyecto

- Si corresponde, el gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
- La posición de la etiqueta de activo en el sistema o periférico, como así también de los campos de datos necesarios, se determinan en el Formulario de especificaciones técnicas.
    - La posición o ubicación en que se coloca la etiqueta del activo varía según la plataforma de hardware y el tipo de etiqueta del activo. Comuníquese con el representante de ventas de Dell o el gerente de proyectos de los Servicios de configuración para conocer las opciones de colocación de etiquetas de activos en sistemas admitidos.
- Si corresponde, el Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente proporciona los productos de terceros consignados (por ejemplo, etiquetas de activos) a Dell, si es necesario.

Desarrollo del proyecto

- Si corresponde, el ingeniero de Servicios de configuración desarrolla la personalización de CMOS o la etiqueta de activo como se documenta en el Formulario de especificaciones técnicas.
- Asset Tagging de los Servicios de configuración se prueba durante los procesos de fabricación.

Finalización del proyecto

- Se recomienda que el Cliente solicite una Unidad de revisión de cliente para validar e inspeccionar que Asset Tagging satisfaga los requisitos del Cliente.
- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del Cliente: El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar toda la información necesaria para completar la etiqueta del activo, incluyendo, pero sin limitación, el rango de activos del Cliente, si Dell genera la etiqueta del activo.
- Si corresponde, completar el Formulario de especificaciones técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y enviarlo.
- Si corresponde, confirmar que la ubicación de la etiqueta de activo y los campos de datos necesarios estén incluidos en el Formulario de especificaciones técnicas.

- Si corresponde, proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación necesaria para prestar los Servicios de configuración.
- Considerar solicitar una Unidad de revisión de cliente para asegurarse de que Asset Tagging cumpla con los requisitos del Cliente
- Si corresponde, participar junto a adquisiciones de Dell en la provisión de volúmenes adecuados de productos de terceros consignados (propiedad del Cliente) a Dell para satisfacer los pedidos admitidos de sistemas Dell.

Requisitos de Asset Tagging de los Servicios de configuración:

- Las etiquetas de activos generadas por Dell se imprimen en tinta negra. No está disponible la impresión en color. Están disponibles las siguientes etiquetas de activos generadas por Dell:

América:
1. Etiquetas grandes de 5” x 5” en papel blanco mate para uso en el exterior de la caja del sistema.
2. Etiquetas medianas de 1,5” x 3” en poliéster color platino mate para uso en un sistema o periférico.
3. Etiquetas pequeñas de 1” x 2” en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.

Europa, Oriente Medio, África (EMEA):
1. Etiquetas grandes de 127 mm x 80 mm en papel blanco mate para uso en el exterior de la caja del sistema.
2. Etiquetas medianas de 70 mm x 38 mm en poliéster color platino mate para uso en un sistema o periférico.
3. Etiquetas pequeñas de 50 mm x 25 mm en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.

Asia Pacífico y Japón (APJ):
1. Etiquetas grandes de 3” x 5” en poliéster color blanco brillante para uso en el exterior de la caja del sistema.
2. Etiquetas medianas de 1,5” x 2” y personalizadas de 2” x 3” en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.
3. Etiquetas pequeñas de 1” x 2” en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.

China:
1. Etiquetas grandes de 76,2 mm x 50,0 mm en poliéster color blanco brillante para uso en el exterior de la caja del sistema.
2. Etiquetas pequeñas de 76,2 mm x 38,1 mm en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.
3. Etiquetas pequeñas de 50,8 mm x 25,4 mm en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.

- Las etiquetas de activos proporcionadas por el Cliente (consignadas) deben estar preimpresas, incluir la perforación para la separación de una única etiqueta y, en algunas regiones (por ejemplo, EMEA y APJ), deben incluir un código de barras. Verifique con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración para obtener información sobre los requisitos y restricciones locales en relación con las etiquetas de activos proporcionadas por el Cliente.

No se incluye con Asset Tagging:

- La provisión o el licenciamiento de ninguna aplicación de software de otros fabricantes.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con Asset Tagging.
- La impresión de etiquetas de activos en el material de etiquetado proporcionado por el Cliente.
- Cualquier actividad diferente a aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Anexo 3

Servicios de informes de activos de los Servicios de configuración

Visión general del Servicio

Los Servicios de informes de activos del Servicio de configuración ("Servicio[s] de informes de activos") ofrecen un método conveniente y eficiente para que el Cliente pueda recibir informes periódicos con detalles del pedido y del sistema. Los informes se envían al Cliente según la frecuencia que este elija (diaria, semanal o mensual) en formato de archivo de texto delimitado por comas u hoja de cálculo de Microsoft® Excel.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio
El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de informes de activos es el siguiente:

Inicio del proyecto

- El gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos al aprobar y devolver el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.

Desarrollo del proyecto

- El ingeniero de Servicios de configuración desarrolla el informe según lo documentado en el Formulario de especificaciones técnicas.

Finalización del proyecto

- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del Cliente: El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar una dirección de correo electrónico a donde se enviará el informe.
- Si corresponde, completar el Formulario de especificaciones técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y enviarlo.
- Si corresponde, proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida para prestar los Servicios.
- Asegurarse de que el Servicio de informes de activos cumple con los requisitos del Cliente.

Requisitos del servicio:

- El Cliente recibirá informes de activos vacíos o no recibirá ningún informe si no se han pedido sistemas durante el período del informe.
- No todos los campos de fecha de informe están disponibles para todos los sistemas o periféricos. Verifique con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración para obtener detalles sobre campos de informes específicos y disponibles por tipo de periférico o sistema.

No se incluye con los Servicios de informes de activos:

- La provisión o el licenciamiento de ninguna aplicación de software de otros fabricantes.
- La instalación física de hardware o software.
- La impresión de etiquetas de activo o cualquier actividad diferente a aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Anexo 4

Servicios de configuración: Servicio de configuración de hardware

Visión general del servicio

Los Servicios de configuración de hardware ofrecen al Cliente una manera conveniente y eficiente para hacer instalar determinado hardware no estándar ("Piezas de los servicios de configuración") en nuevos Sistemas Dell admitidos durante el proceso de fabricación de dichos sistemas (el/los "Servicio[s] de configuración de hardware"). Este Servicio también puede incluir Servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración*, que ofrecen al Cliente una manera de proveerse de Piezas de los servicios de configuración de reemplazo obtenidas e instaladas por Dell en los Sistemas Dell admitidos del Cliente durante la construcción inicial del sistema.

*La disponibilidad de los Servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración varía según la región geográfica. Consulte con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración para conocer las variaciones o limitaciones regionales.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio
El inicio del proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de configuración de hardware es de la siguiente manera:

Inicio del proyecto

- El gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell se pone en contacto con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos al aprobar y devolver el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- El Cliente está de acuerdo con un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar el servicio de Primer artículo en línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.
- Dell obtiene las Piezas de los servicios de configuración, o el Cliente puede proveer las Piezas de los servicios de configuración a Dell.
- El gerente de proyectos de los Servicios de configuración trabaja con equipos internos de Dell, o con el Cliente, para establecer el proceso de inventario para las Piezas de los servicios de configuración.
- Si corresponde, se recibe del Cliente la certificación regulatoria requerida para las Piezas de los servicios de configuración (por ejemplo, el Cliente recibe la certificación regulatoria del proveedor que proporciona las Piezas de los servicios de configuración, y el Cliente envía esa certificación regulatoria recibida del proveedor a Dell).

Desarrollo del proyecto

- Dell completa una prueba de fabricación para confirmar que las instrucciones y los scripts que permiten la integración de fábrica de las Piezas de los servicios de configuración y todo controlador asociado se ejecuten de acuerdo con el Formulario de especificaciones técnicas.

Finalización del proyecto

- Se recomienda que el Cliente solicite una Unidad de revisión de cliente para una inspección o utilice el servicio de revisión de configuración de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración.
- Se requiere que el Cliente apruebe el funcionamiento de las Piezas de los servicios de configuración según el diseño. DELL NO ES RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN LOS SISTEMAS DEL CLIENTE.
- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del Cliente: El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Brindar el número suficiente de Piezas de los servicios de configuración (y las licencias de software asociadas, si corresponden) a Dell antes del inicio del Proyecto de servicios de configuración, incluido cualquier controlador requerido para que las Piezas de los servicios de configuración funcionen adecuadamente.
- Certificar que las Piezas de los servicios de configuración proporcionadas por el Cliente no contengan Información de identificación personal y cumplan con todas las certificaciones y los requisitos normativos locales vigentes.
- Completar el Formulario de especificaciones técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y enviarlo.
- Si corresponde, completar el formulario de cumplimiento de la normativa de exportación para certificar que Dell puede exportar las Piezas de los servicios de configuración al exterior del país desde el que dichas piezas se proveyeron a Dell.
- Proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida por Dell para prestar los Servicios de configuración.
- Crear, probar y verificar que las Piezas de los servicios de configuración funcionen según las necesidades del Cliente en la configuración del sistema Dell admitido que se adquirirá. DELL NO ES RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN LOS SISTEMAS DEL CLIENTE.
- Para las Piezas de los Servicios de configuración proporcionadas por el Cliente (consignadas), participar con Dell a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto para mantener una provisión de volúmenes adecuados de Piezas de los Servicios de configuración a fin de que Dell pueda cumplir con los nuevos pedidos del Cliente de Sistemas Dell admitidos. Para las Piezas de los Servicios de configuración proporcionadas por Dell, participar con Dell a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto proporcionando previsiones anuales y trimestrales de unidades para mantener un amplio suministro para los nuevos pedidos del Cliente de Sistemas Dell admitidos y los requisitos del Cliente de Piezas de los Servicios de configuración de reemplazo mediante los Servicios de reemplazo de Piezas de los Servicios de configuración.
- Considerar solicitar una Unidad de revisión de cliente para asegurarse de que los Servicios de configuración de hardware cumplan con los requisitos del Cliente.
- Verificar que la integración de las Piezas de los servicios de configuración respete las leyes, las normativas y los requisitos regionales y locales. Verificar con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración cualquier posible restricción.

No se incluye con el Servicio de configuración de hardware:

- La personalización o configuración de cualquier Pieza de los servicios de configuración provista por el Cliente u obtenida por Dell en representación del Cliente.
- La operatividad (por ejemplo, rendimiento o compatibilidad) de cualquier configuración de los Servicios de configuración más allá de la confirmación de que las Piezas de los servicios de configuración se instalaron según el Formulario de especificaciones técnicas.
- La creación de controladores de hardware.
- La solución de problemas o el soporte técnico específico para Piezas de los servicios de configuración.
- La revisión o los cambios de ingeniería en los Sistemas Dell admitidos para dar cabida a las Piezas de los servicios de configuración.
- La prueba de compatibilidad de las Piezas de los servicios de configuración con la Imagen o configuración del Cliente.
- Cualquier actividad diferente a aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Soporte y servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración

- Los Servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración están diseñados para utilizar el servicio al siguiente día laboral, en donde esté disponible, al enviar Piezas de los servicios de configuración de reemplazo al Cliente. En general, el servicio de entrega al siguiente día laboral se encuentra disponible si el Cliente solicita un pedido de reemplazo por teléfono antes de las 16:00 h de su zona horaria. Si el pedido se realiza después de las 16:00 h de la zona horaria, la Pieza de los servicios de configuración de reemplazo se enviará al siguiente día laboral y el Cliente la recibirá el día laboral posterior. NO SE GARANTIZA EL SERVICIO DE ENTREGA AL SIGUIENTE DÍA LABORAL EN LOS SERVICIOS DE REEMPLAZO DE PIEZAS DE LOS SERVICIOS DE CONFIGURACIÓN.
- Los Servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración se limitan a Piezas de los servicios de configuración que Dell obtiene e instala en un sistema Dell admitido en el momento de la construcción inicial del sistema con los Servicios de configuración de hardware. Las Piezas de los servicios de configuración que proporciona Dell pero que NO se integran en el producto durante la construcción inicial del sistema NO están disponibles como parte del Servicio de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración.
- A continuación, se muestra lo que el Servicio de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración incluye y lo que excluye. Dell se reserva el derecho de modificar y actualizar estas listas de productos incluidos o excluidos sin aviso.

Servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración: Piezas de los servicios de configuración incluidas

Los Servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración están disponibles para las siguientes Piezas de los servicios de configuración:

Cliente

- Tarjetas de I/O
- Cables internos
- Discos duros de otros fabricantes
- Discos duros extraíbles de otros fabricantes
- Unidades ópticas de otros fabricantes
- NIC
- Tarjetas (medios, sonido, video, RAID)
- Kits PCMCIA

Empresa

- Tarjetas de I/O
- Digiboards
- NIC
- Discos duros de otros fabricantes
- Unidades ópticas de otros fabricantes (CDRW, DVD, CDROM)
- Tarjetas (medios, sonido, video, RAID)

Servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración: Piezas de los servicios de configuración excluidas

Los Servicios de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración NO están disponibles para las siguientes Piezas de los servicios de configuración:

Cliente

- Impresoras
- Escáneres
- Enrutadores
- Documentación
- Medios
- Dispositivos de seguridad (por ejemplo, bloqueos, cables)
- Monitores, teclados, mouses, parlantes de otros fabricantes

Empresa

- Impresoras
- Escáneres
- Puentes, enrutadores, concentradores, adaptadores y switches de otros fabricantes
- Documentación
- Medios
- Dispositivos de seguridad (por ejemplo, bloqueos, cables)
- Monitores, teclados, mouses, parlantes de otros fabricantes

- Elementos incluidos en la caja (por ejemplo, apoyamanos, auriculares, documentación)
- Piezas/hardware consignados
- Software
- Hardware POS
- Configuración/valores de BIOS
- Asset Tagging
- RAID automático
- Logotipos de BIOS

- Elementos incluidos en la caja (por ejemplo, apoyamanos, auriculares, documentación)
- Piezas/hardware consignados
- Software
- Hardware POS
- Configuración/valores de BIOS
- Asset Tagging
- RAID automático
- Logotipos de BIOS

Proceso de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración

El envío de Piezas de los servicios de configuración de reemplazo lo determina Dell después de que el Cliente y el equipo de soporte técnico de Dell han intentado solucionar el problema del sistema Dell admitido con un "esfuerzo razonable" de soporte. Si los técnicos encuentran que el problema es la Pieza de los servicios de configuración, se enviará un pedido de reemplazo al Cliente como se estipula anteriormente en la sección de Soporte y servicio de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración. Para obtener más información sobre los procesos de soporte técnico de Dell, vaya a la siguiente URL regional:

- ABU: http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA: http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen
- APJ: Comuníquese con su administrador del proyecto de Servicios de configuración para conocer la funcionalidad de reemplazo de Piezas de los Servicios de configuración para APJ (ofertas limitadas).

Reemplazo de Piezas de los servicios de configuración frente a la garantía de producto
El Servicio de Reemplazo de Piezas de los servicios de configuración es un servicio de valor agregado de 'intercambio' que complementa la oferta del Servicio de configuración de hardware de Dell; además, este servicio complementa la garantía de Dell para Sistemas Dell admitidos al brindar al Cliente un punto único de contacto para obtener el reemplazo de las Piezas de los servicios de configuración. EL SERVICIO DE REEMPLAZO DE PIEZAS de los servicios de configuración NO ES UNA GARANTÍA.

Limitaciones del Servicio de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración

- El Servicio de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración se encuentra disponible para las Piezas de los servicios de configuración que se obtuvieron e instalaron en los Sistemas Dell admitidos del Cliente durante la construcción inicial del sistema a través de los Servicios de configuración de hardware. Si el Cliente adquiere piezas no ligadas, o compra piezas luego de la venta inicial del sistema, la cobertura vuelve a la garantía del fabricante para esas Piezas de los servicios de configuración.
- El Servicio de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración no garantiza el reemplazo por una pieza exacta. Si el suministro de la industria o la actividad de final de ciclo de vida impactan sobre la disponibilidad de las piezas, el centro de cumplimiento de Dell enviará una pieza similar que puede o no ser exactamente del mismo fabricante o del mismo número de pieza. Las Piezas de los servicios de configuración de reemplazo pueden ser nuevas o readaptadas, en donde la legislación local lo permita.
- La duración de la cobertura del Servicio de Reemplazo de piezas de los Servicios de configuración tiene validez por el plazo del contrato de servicio inicial del Sistema Dell soportado (máximo de 3 años o según la legislación local vigente, si es mayor a 3 años).
- Es posible que se apliquen cargos adicionales por algunas Piezas de los servicios de configuración en algunas regiones. Verifique con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración para obtener información sobre los requisitos y restricciones locales.
- El cumplimiento de las Piezas de los servicios de configuración utilizará la garantía del fabricante original que se aplica a la Pieza de los servicios de configuración del Cliente, si corresponde.

Servicios de personalización de BIOS

Visión general del Servicio

Los Servicios de personalización de BIOS de los Servicios de configuración ofrecen una manera conveniente y eficiente para que el Cliente personalice los valores de entrada/salida básicos estándares de Dell ("BIOS") en los nuevos Sistemas Dell admitidos durante la fabricación (por ejemplo, la capacidad del Cliente para "bloquear" la versión de BIOS estándar de Dell a una determinada revisión, o la capacidad del Cliente para promover su logotipo corporativo a través del logotipo del BIOS).

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio
El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de configuración de BIOS de los Servicios de configuración es el siguiente:

Inicio del proyecto
- El gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos al aprobar y devolver el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto.

Desarrollo del proyecto
- El ingeniero de Servicios de configuración desarrolla scripts para permitir el ajuste en fábrica de las personalizaciones de BIOS.
- El proceso de personalización de BIOS se prueba durante el proceso de fabricación.

Finalización del proyecto
- Se recomienda enfáticamente al Cliente solicitar una Unidad de revisión de cliente para llevar a cabo una inspección o utilizar el servicio de revisión de configuración de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración y aprobar que el Servicio de personalización de BIOS de los Servicios de configuración funciona según el diseño y lo que requiere el Cliente.
- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Crear, 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 LAS CONFIGURACIONES PERSONALIZADAS DE BIOS.
- Considerar solicitar una Unidad de revisión de cliente para asegurarse que los valores personalizados de BIOS cumplan con los requisitos del Cliente.
- Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell 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 laborables; la información de inicio de sesión del Cliente expirará al segundo día a las 23:59, hora local del Cliente.
- Proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida por Dell para prestar el Servicio de configuración.

- 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.

Requisitos del servicio:

- 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.
- No todos los valores de personalización de BIOS se encuentran disponibles en todos los Sistemas Dell admitidos. El Cliente debe consultar con el gerente de proyectos de los Servicios configuración o el personal de ventas de Dell para conocer la funcionalidad del ajuste particular por tipo de sistema.

No se incluye con los Servicios de BIOS de los Servicios de configuración:

- La provisión o el licenciamiento de ninguna aplicación de software de otros fabricantes.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con el Servicio de personalización de BIOS de los Servicios de configuración.
- 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 a aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Anexo 5

Servicios de configuración: Servicios de configuración de software

Visión general del Servicio

Los servicios de configuración de software (“Servicios de configuración de software”) ayudan al Cliente con la instalación de determinadas aplicaciones de software o la modificación de determinados valores del sistema operativo en relación con su compra de nuevos Sistemas Dell admitidos. Los procesos de los Servicios de configuración de Dell validan la instalación de las aplicaciones de software y los valores del sistema operativo dentro del sistema operativo cargado de fábrica de Dell en los procesos de fabricación, lo que permite que las aplicaciones de software y los valores del sistema operativo del Cliente se apliquen a los Sistemas Dell admitidos del Cliente mientras se los construye.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio
El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de configuración de software es el siguiente:

Inicio del proyecto

- Si corresponde, el gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
  Si corresponde, el Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas. El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar el servicio de Primer artículo en línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.

Desarrollo del proyecto

- Si corresponde, el ingeniero de Servicios de configuración desarrolla el Proyecto de servicios de configuración para permitir la carga del software y los valores del sistema operativo del Cliente en la fábrica según el Cliente lo haya solicitado.

Finalización del proyecto

- Los procesos de construcción en la fábrica tienen el objetivo de ayudar al Cliente a asegurarse de que el software y los valores del sistema operativo del Cliente se instalen según las especificaciones del fabricante.
- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Crear, probar y verificar que las aplicaciones de software y los ajustes del sistema operativo funcionen según las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware admitidas que se comprarán.
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas.
- Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell 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 laborables. La información de inicio de sesión del Cliente expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente. Durante el desarrollo del Proyecto de servicios de

configuración inicial, completar la Certificación de cumplimiento de la normativa de exportación para imágenes, para certificar que Dell puede exportar la Imagen enviada por el Cliente al exterior del país desde el cual se envía.

- Proporcionar la clave de producto del sistema operativo, si el sistema operativo no es OEM de Dell.

Requisitos del servicio:

- La instalación de software está disponible para sistemas construidos con los sistemas operativos cargados de fábrica de Dell (como cualquier sistema operativo Microsoft Windows no de consumidor). El Cliente debe confirmar con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración que las funcionalidades del Servicio incluyan los sistemas operativos cargados de fábrica de Dell que desea el Cliente.
- El servicio para aplicar los valores del sistema operativo solicitados por el Cliente es para sistemas construidos con sistemas operativos Microsoft OEM únicamente.

No se incluyen con los Servicios de configuración de software:

- La prueba de la compatibilidad entre las aplicaciones de software y el sistema.
- Instalación de aplicaciones de software o configuración del sistema operativo en una imagen proporcionada por el Cliente.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Anexo 6

Servicios de configuración: Servicio de configuración estándar

Visión general del Servicio

La compra, por parte del Cliente, de servicios de configuración estándar ("Servicio[s] de configuración estándar") proporciona un método de recibir los Sistemas Dell admitidos configurados con el Servicio contratado por el Cliente sin desarrollar una solicitud de proyecto formal o cumplir con requisitos de cantidad mínima de unidades. Estos servicios se han preparado con ingeniería previa y pueden aplicarse a los Sistemas Dell admitidos del Cliente a medida en el momento de la fabricación. Los Servicios de configuración estándar disponibles incluyen: etiquetas de activos, informes de activos, ajustes de BIOS, particionamiento del disco duro, ajustes del sistema operativo e instalación de aplicaciones.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

Para pedir un Servicio de configuración estándar, el Cliente puede seleccionar el servicio correspondiente del sitio web de Dell. Además, un representante de ventas de Dell también puede agregar el servicio correspondiente al pedido. Los siguientes Servicios de configuración estándar están disponibles:

Asset Tagging estándar

Se adherirá una etiqueta a la computadora en la cual hay información sobre la computadora, como la etiqueta de servicio, el número de modelo, etc. Están disponibles las siguientes etiquetas de activos:

- Garantía básica: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, número de pedido, información de contacto del soporte de Dell
- ProSupport: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, número de pedido, información de contacto de Dell ProSupport
- Dirección MAC: los campos incluidos son etiqueta de servicio y dirección MAC
- Información del sistema: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, modelo, fecha de fabricación, dirección MAC, velocidad del procesador, memoria

Detalles del pedido: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, número de pedido, fecha de fabricación

Etiquetado de STOP

Etiquetado de seguridad para los equipos protegidos contra el robo por el sistema de registro internacional STOP que hace difícil, si no imposible, la reventa de equipos robados

Informe de activos estándar

El Servicio de informes de activos estándar generará un informe predefinido que detallará la información del sistema y del pedido. Este informe se proporcionará al Cliente inicialmente por correo electrónico en una hoja de cálculo de Microsoft Excel (.XLS) adjunta. 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 del equipo, 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, número de orden de compra, velocidad del procesador, fecha de envío, y expiración de la garantía de 3 años, expiración de la garantía de 4 años o expiración de la garantía de 5 años.

Configuración del sistema: Valores de BIOS

Puede solicitarse el ajuste de los siguientes valores de BIOS estándares (algunos de los valores no están disponibles para determinadas plataformas en combinaciones específicas):

- Recuperación de energía de CA: la Recuperación de energía de CA determina qué sucede cuando se restablece el suministro de energía de CA al sistema.
- Virtualización: habilita o inhabilita al Monitor de máquina virtual (VMM) a utilizar las capacidades adicionales de hardware proporcionadas por la tecnología de virtualización de Intel para E/S directa.
- SpeedStep: permite habilitar o inhabilitar la función SpeedStep de Intel. SpeedStep permite que el procesador satisfaga las necesidades de rendimiento instantáneas de la operación que se está llevando a cabo, al mismo tiempo que reduce al mínimo el consumo de energía y la disipación de calor.
- Encendido por LAN: esta opción permite que el equipo pase del estado de apagado al de encendido mediante una señal especial de LAN.
- Bluetooth: permite inhabilitar el dispositivo inalámbrico de Bluetooth. El ajuste predeterminado está activado.
- Secuencia de arranque: la secuencia de arranque determina qué dispositivo de almacenamiento de datos se utiliza para iniciar el equipo. Los dispositivos de almacenamiento de datos incluyen discos duros, CD, DVD y unidades flash USB.
- Seguridad de TPM: permite que el Módulo de plataforma de confianza (TPM) se active durante el POST. La configuración predeterminada está deshabilitada.
- NIC activado c/PXE: permite que el equipo se inicie desde un servidor o red antes de iniciar el sistema operativo en el disco duro local.
- Inicio rápido: permite que el proceso de inicio se acelere al saltearse las opciones de prueba de inicio.
- Wi-Fi: esta opción permite desactivar el dispositivo Wi-Fi. El ajuste predeterminado está activado.

Configuración del sistema: partición del disco duro

El disco duro principal de un sistema puede particionarse en los siguientes tamaños:

- Partición principal del 50 %
- Partición principal del 80 %
- Partición principal del 90 %

Configuración del sistema: Instalación de aplicaciones

Los Servicios de configuración de Dell instalarán y validarán la instalación de las aplicaciones de software dentro de los procesos de construcción de los Sistemas Dell admitidos. Las siguientes aplicaciones de software están disponibles para su instalación en fábrica:

- Absoluta: software que persistentemente rastrea y asegura los sistemas informáticos. Los equipos pueden administrarse y asegurarse en forma remota para garantizar que los procesos de cumplimiento se implementen y apliquen adecuadamente.

Configuración del sistema: Valores del sistema operativo

Los valores de energía de un sistema pueden configurarse a los siguientes planes de energía:

- Balanceado: cuando se utiliza la batería: el sistema atenuará la pantalla después de 2 minutos, la apagará después de 5 minutos y pondrá el sistema en suspensión después de 15 minutos y ajustará el brillo de la pantalla al 20 %. Cuando el equipo está enchufado: el sistema atenuará la pantalla después de 5 minutos, la apagará después de 10 minutos y pondrá el sistema en suspensión después de 30 minutos y ajustará el brillo de la pantalla al 100 %.

- Ahorro de energía: Cuando se utiliza la batería: el sistema atenuará la pantalla después de 1 minuto, la apagará después de 2 minutos y pondrá el sistema en suspensión después de 5 minutos y ajustará el brillo de la pantalla al 20 %. Cuando el equipo está enchufado: el sistema atenuará la pantalla después de 2 minutos, la apagará después de 3 minutos y pondrá el sistema en suspensión después de 10 minutos y ajustará el brillo de la pantalla al 100%.
- Economizador de energía: Cuando se utiliza la batería: el sistema atenuará la pantalla después de 1 minuto, la apagará después de 2 minutos y pondrá el sistema en suspensión después de 10 minutos y ajustará el brillo de la pantalla al 20 %. Cuando el equipo está enchufado: el sistema atenuará la pantalla después de 2 minutos, la apagará después de 5 minutos y pondrá el sistema en suspensión después de 15 minutos y ajustará el brillo de la pantalla al 100 %.
- Alto rendimiento: Cuando se utiliza la batería: el sistema atenuará la pantalla después de 5 minutos, la apagará después de 10 minutos, no pondrá el sistema en suspensión nunca y ajustará el brillo de la pantalla al 100 %. Cuando el equipo está enchufado: el sistema atenuará la pantalla después de 10 minutos, la apagará después de 15 minutos, no pondrá el sistema en suspensión nunca y ajustará el brillo de la pantalla al 100 %.

Requisitos del servicio:

- La instalación de software está disponible para sistemas construidos con el sistemas operativo cargado de fábrica de Dell Microsoft Windows OEM Professional.
- La configuración del sistema operativo está disponible para sistemas creados con Microsoft Windows.

No se incluye con los Servicios de configuración estándar:

- La prueba de la compatibilidad entre las aplicaciones de software y el sistema.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Anexo 7

Servicios de configuración: Inscripción de Chrome

Visión general del servicio

La inscripción de Chrome, disponible a través de CFS únicamente, desempaquetará cada dispositivo, registrará manualmente cada dispositivo en el dominio del cliente, actualizará el SO de Chrome a la versión más reciente conocida y preparará el dispositivo para su envío al cliente.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el servicio
El proceso para cada proyecto de Servicios de configuración que incluye la Inscripción empresarial es el siguiente:

Inicio del proyecto

- Si corresponde, el gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
  Si corresponde, el Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas. El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar el servicio de Primer artículo en línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.

Finalización del proyecto

- Los procesos de construcción en la fábrica tienen el objetivo de ayudar al Cliente a asegurarse de que el software y los valores del sistema operativo del Cliente se instalen según las especificaciones del fabricante.
- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del cliente:

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar la confirmación de que un dominio de Google y una consola de administración están configurados en su empresa u organización
- Proporcionar la confirmación de que el perfil del dominio del cliente está configurado y listo para la implementación
- Proporcionar las credenciales necesarias para la autenticación de la inscripción:
  - Correo electrónico de Google (el nombre de usuario)
  - Contraseña
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas.
- Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell 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 laborables. La información de inicio de sesión del Cliente expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.

No se incluyen con los Servicios de configuración de inscripción:

- La prueba de la compatibilidad entre las aplicaciones de software y el sistema.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio
- Se incluye una verificación de las actualizaciones del SO en el momento del procesamiento, pero las actualizaciones posteriores se producen en el sitio del cliente

Anexo 8

Servicios de configuración: aprovisionamiento

Ofrece a los Clientes la capacidad de precargar sus archivos de administración del sistema en la fábrica de Dell para reducir el tiempo de aprovisionamiento en escritorio.

Visión general del servicio

El aprovisionamiento de Servicios de configuración ayuda al cliente a configurar un sistema operativo Windows Professional limpio con la ayuda de un agente de software de aprovisionamiento de otros fabricantes y la presentación del paquete de aprovisionamiento necesario para instalar el contenido proporcionado por el cliente a través del proceso de fabricación en forma de línea estándar de Dell. El software de aprovisionamiento de otros fabricantes proporciona al cliente la capacidad de inscribir recursos de forma automática a través de un método para exportar las aplicaciones, actualizaciones y políticas en un único paquete de aprovisionamiento (PPKG), y los componentes necesarios para permitir que el proceso de aprovisionamiento basado en la fabricación en forma de línea reduzca el tiempo de inactividad del usuario final y elimine la necesidad de una gran cantidad de tráfico de datos de la ubicación del usuario final.

Esta oferta permitirá que los sistemas se envíen directamente al usuario final del Cliente y que se inscriba automáticamente la unidad dentro del grupo de usuarios de software de otros fabricantes del Cliente para aprovisionar el sistema en el entorno del Cliente.

Los procesos de los Servicios de configuración de Dell validan y prueban el archivo de paquete de aprovisionamiento del Cliente y lo cargan en los procesos de fabricación, lo que permite que la implementación del contenido del Cliente se aplique a los sistemas Dell compatibles del Cliente en el momento de la fabricación.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el servicio
El proceso para cada proyecto de Servicios de configuración que incluye el aprovisionamiento es el siguiente:

Inicio del proyecto

- El gerente de proyecto de los Servicios de configuración trabaja con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el documento de Especificaciones técnicas.
- El Cliente confirma la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación del documento de Especificaciones técnicas y su devolución a Dell.
- El Cliente revisa, aprueba y devuelve a Dell el formulario de cumplimiento de normas de exportación que certifica que el paquete de aprovisionamiento enviado por el Cliente puede ser exportado por Dell fuera del país desde donde el paquete de aprovisionamiento se envía a Dell. La certificación de exportación debe recibirse en el momento del ajuste inicial del proyecto de Servicios de configuración.
- El Cliente proporciona el paquete de aprovisionamiento a Dell. El paquete de aprovisionamiento se enviará a Dell mediante la aplicación de transferencia de archivos.

Desarrollo del proyecto

- Si corresponde, el ingeniero de servicios de configuración desarrolla el proyecto de servicios de configuración para permitir la carga del paquete de aprovisionamiento del cliente en la fábrica con su opción de sistema operativo Windows Professional (como se expuso anteriormente), y para configurar cualquier otra personalización de Servicio de configuración solicitada por el cliente.
- El paquete de aprovisionamiento se valida y se prueba durante los procesos de fabricación de Dell, lo que garantiza que el paquete de aprovisionamiento del Cliente se cargue adecuadamente en la construcción del sistema de la fabricación inicial.

Finalización del proyecto

- Los procesos de fabricación garantizarán que el paquete de aprovisionamiento del Cliente se instale como se suministró a Dell.
- Se lanza el proyecto para el cumplimiento de las órdenes.

Responsabilidades del Cliente: Antes del envío de cada paquete de aprovisionamiento a Dell, el Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Conservar una copia de dicho paquete de aprovisionamiento y de todos los datos del Cliente o programas que se utilizaron en relación con el desarrollo y el envío del paquete de aprovisionamiento. DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN NINGÚN PAQUETE DE APROVISIONAMIENTO NI EN NINGUNA PLATAFORMA DE HARDWARE CUBIERTA.
- Utilizar la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes para crear, probar y verificar que el paquete de aprovisionamiento funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en la(s) plataforma(s) de hardware cubierta(s) que se adquirirá(n). Dell no es responsable de la disponibilidad o el rendimiento de la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes. Además, los términos independientes del editor de software de aprovisionamiento de otros fabricantes determinan las obligaciones y los derechos del Cliente en relación con la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes.
- Asegurarse de que cada paquete de aprovisionamiento contenga todas las aplicaciones y políticas necesarias.
- Asegurarse de que el paquete de aprovisionamiento no contenga información de identificación personal.
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos mediante la aprobación y la devolución a Dell del documento de especificación técnica.
- Asegurarse de que el Cliente cuente con la licencia adecuada del editor de software de aprovisionamiento de otros fabricantes aplicable para acceder y utilizar los Servicios, la consola y el software de aprovisionamiento de terceros
- Asegurarse de que la Licencia esté lista para todo el software dentro del paquete de aprovisionamiento.
- Asegurarse de que la consola esté configurada para la inscripción automática de sistemas.
- El Cliente proporciona el paquete de aprovisionamiento a Dell. El paquete de aprovisionamiento se enviará a Dell mediante la aplicación de transferencia de archivos.

Requisitos del servicio:

- El paquete de aprovisionamiento debe crearse usando la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes. No se pueden utilizar otras herramientas para este proceso.
- El aprovisionamiento de Servicios de configuración se encuentra disponible solo para ciertos sistemas operativos de otros fabricantes como Dell determina. Verifique con el gerente de proyecto de los Servicios de configuración acerca de la funcionalidad en sistemas operativos y versiones compatibles.
- El paquete de aprovisionamiento debe validarse en plataformas de hardware compatibles para los ajustes que se comprarán. Si el Cliente no cuenta con la configuración o plataforma de hardware compatible específica, el Cliente debe adquirir un sistema de desarrollo para utilizarlo durante la creación y la prueba del paquete de aprovisionamiento aplicable.

No se incluyen con el aprovisionamiento de Servicios de configuración:

- El aprovisionamiento o las licencias de cualquier software de otros fabricantes, sistemas operativos u otros elementos presentes en un paquete de aprovisionamiento
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con el aprovisionamiento de Servicio de configuración.
- La creación de un paquete de aprovisionamiento.
- La solución de problemas o el soporte técnico para la creación de paquetes de aprovisionamiento.
- La prueba de hardware o aplicaciones específicas del cliente para comprobar la compatibilidad con el paquete de aprovisionamiento.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Anexo 9

Servicios de configuración: Connected Configuration

Visión general del servicio

El servicio Dell Connected Configuration 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.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el servicio

El servicio Connected Configuration funciona junto con otros servicios cubiertos en esta Descripción del servicio y se puede adquirir con ciertos sistemas de notebooks selectos Dell Precision, OptiPlex, Dell Latitude y Dell XPS. 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 una puerta de enlace 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 dispositivo configurado. La capacidad de cumplimiento 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 sistema operativo.

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 disco duro virtual (VHD) 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 adicionales compatibles que el cliente seleccione se prestarán en el proceso de fabricación y están fuera del servicio Connected Configuration.

El cliente defenderá, indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Dell ante cualquier intimación, reclamo o acción que surja de cualquier dirección del cliente en relación con la configuración de los sistemas de Dell cubiertos mediante la conexión segura y el servicio Connected Configuration, 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 a tomar todas las medidas razonables para 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 proyecto

del Servicio Connected Configuration 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 procesador de los 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 vigentes 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 vigentes de privacidad de los datos en cada país como el procesador de los 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 pude 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, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley vigente de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

En caso de que el Cliente cause problemas o errores que inhiban la prestación del servicio dentro del entorno de la instalación en el plazo asignado, Dell coordinará con el Cliente para enviar dichas unidades "tal cual" desde el punto de falla o desde una secuencia de tareas simplificada antes del punto de falla. Los clientes que reciban unidades "tal cual" serán responsables de la finalización de la configuración de las unidades por parte del Cliente y dentro del entorno del Cliente. Podrían producirse demoras en pedidos futuros al no proporcionar la confirmación de la resolución de la falla a Dell.

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 acuerdo de mantenimiento o soporte activo de Dell;
- Servicios de migración de datos;
- La creación de propiedad intelectual única y exclusivamente para el cliente;
- Aprovisionamiento previo de los datos de activos del sistema del cliente;
- Resolución de problemas o errores de la Solución de implementación del Cliente y;
- Otras actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio;

Esta descripción del servicio no le otorga al cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo de servicio maestro o acuerdo, según corresponda.

Requisitos técnicos y responsabilidades del cliente en relación con el servicio Connected Configuration

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 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 (por ejemplo, contratistas, agentes, integradores de sistemas y/o socios 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 los Servicios de Dell para trabajar 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 regional.
- Se requiere que los contactos 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 administrador de proyectos 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 las prestaciones.
    - 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 sistema del cliente.
- 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, 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, la supervisión 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 entorno de ejecución de preinicio (PXE) 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 sistema del cliente.

- El Cliente es responsable de:
    - La configuración del entorno de arranque de PXE;
    - La evaluación/validación de las plataformas de hardware del cliente que se adquirirán; Antes de realizar la transición a nuevas plataformas de hardware cliente, 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 sistema operativo del Cliente; El sistema operativo debe ser entregado por la solución de implementación del sistema operativo del cliente (implementación de bajo nivel), no puede depender de requerir que exista la SO/imagen en el sistema.
    - Las plataformas de hardware cliente sin un puerto de red (RJ-45) en el sistema deben validar 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 el gerente de proyectos de los Servicios de configuración.

- El Cliente es responsable de proporcionar y mantener las instrucciones de trabajo de implementación del sistema operativo del cliente, incluidos los pasos necesarios para iniciar la implementación del sistema operativo del cliente, las instrucciones que identifiquen claramente cuándo ha finalizado la implementación del sistema operativo, 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 sistema del Cliente.
    - Las instrucciones de trabajo de implementación del sistema operativo del Cliente 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 las implementaciones del sistema del cliente 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 sistemas del cliente 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 cual”.** 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. Como resultado, Dell solicita que el Cliente proporcione 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:
  - El entorno de arranque de PXE;
  - El servidor de implementación del cliente y grupos de límites (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/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 (por ejemplo, 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 sistema del cliente, 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 mejores prácticas 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 gerente de proyectos de Dell para obtener más información). Notificar al gerente de proyectos de Dell de los próximos cambios lo antes posible ayudará a limitar la interrupción y permitirá posibles tiempos de ciclo de cumplimiento de pedidos adicionales. El Cliente debe notificar al gerente de proyectos de Dell de:
  - 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 sistema operativo del cliente
  - Los cambios en los volúmenes esperados de pedidos o el tiempo necesario para implementar los sistemas cliente superiores a 4 horas

Anexo 10

Servicios de configuración: Connected Provisioning

Visión general del servicio

El servicio Dell Connected Provisioning proporciona la capacidad para que los sistemas cliente del cliente se configuren mediante su solución de administración unificada de terminales (UEM) 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.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el servicio

El servicio Connected Provisioning funciona junto con otros servicios cubiertos en esta Descripción del servicio y se puede adquirir con ciertos sistemas de notebooks selectos Dell Precision, OptiPlex, Dell Latitude y Dell XPS.

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 entradas que el Cliente proporcionará a Dell a través de un portal de Dell o conexiones B2B (incluidas, entre otras, el nombre organizacional, el ID de 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 para 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 sistema de hardware de PC durante el servicio Connected Provisioning de Dell:

- El técnico de Dell conectará los sistemas de hardware de PC recientemente construidos 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 la PC para el envío final.
- En caso de una falla (pantalla roja), Dell escalará al SPOC 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. Los servicios adicionales compatibles que el cliente seleccione se prestarán en el proceso de fabricación y están fuera del servicio Connected Provisioning.

El cliente defenderá, indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Dell ante cualquier intimación, reclamo o acción que surja de cualquier dirección del cliente en relación con la configuración de los sistemas de Dell cubiertos mediante la conexión segura y el servicio Connected Provisioning, 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 a tomar todas las medidas razonables para 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 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 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 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 procesador de los 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 vigentes 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 vigentes de privacidad de los datos en cada país como el procesador de los 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 pude 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, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley vigente 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;
- Servicios de migración de datos;
- La creación de propiedad intelectual única y exclusivamente para el cliente;
- Resolución de problemas o fallas de la Solución de administración unificada de terminales para el cliente y;
- Otras actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio;

Esta descripción del servicio no le otorga al cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo de servicio maestro o acuerdo, según corresponda.

Requisitos técnicos y responsabilidades del cliente en relación con el servicio Connected Provisioning

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 puede demorar o impedir la prestación del Servicio por parte de Dell.

- 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 de administrador UEM técnicos (“Contactos técnicos”) según sea necesario para apoyar el establecimiento y mantenimiento de cada entorno del servicio Connected Provisioning regional.
- 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 las prestaciones.
    - 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, la supervisión 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 el 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 sistema del cliente.
- 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; el punto de contacto técnico del Cliente solucionará el problema de manera oportuna. Si el problema no se resuelve, Dell se reserva el derecho de cancelar pedidos abandonados.

Anexo 11

Servicios de configuración: Ready Image

Visión general del servicio

El servicio Ready Image de Dell ofrece la capacidad de que los productos de computación para el usuario final del Cliente puedan configurarse con una versión específica de Windows Professional, un paquete de idioma y los controladores necesarios para cargar un SO de forma simple y predecible sin tener software adicional incluido.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el servicio

El servicio Ready Image funciona junto con otros servicios cubiertos en esta Descripción del servicio y se puede adquirir con determinados productos de laptops Dell XPS, Dell Precision, Dell OptiPlex y Dell Latitude (“sistemas Dell soportados”).

Los productos se pueden inscribir en Autopilot de Microsoft si se proporcionan los detalles necesarios con el pedido del producto.

El Cliente defenderá, indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Dell ante cualquier intimación, reclamo o acción que surja de cualquier dirección del Cliente en relación con la configuración de los Sistemas Dell cubiertos mediante el servicio Ready Image o cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los términos, las condiciones y las responsabilidades del cliente establecidas en esta Descripción del servicio.

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 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 requieren tiempo adicional en la tarea), Dell puede ajustar los precios y la capacidad de cumplimiento para reflejar dichos cambios.

Servicios excluidos

Las siguientes actividades se excluyen del Servicio:

- 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 el Servicio de imágenes de configuración.
- La creación de una imagen personalizada.
- 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 este Anexo de servicio.

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo de servicio maestro o Acuerdo, según corresponda.