

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, informes de activos, identificación y etiquetado de activos e integración de los componentes de hardware con su(s) nuevo(s) sistema(s) Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™, XPS™, Dell Venue™ y PowerEdge™ (“Sistemas Compatibles de Dell”) al momento de la fabricación. La Suscripción Empresarial de Chromebook™ es compatible con los sistemas de 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 Generación de Imagen (los servicios personalizados se describen con mayor detalle en el Anexo de Servicio (1));
2. Servicios de Etiquetado de Activos (los servicios personalizados se describen con mayor detalle en el Anexo de Servicio (2));
3. Servicios de Presentación de Informes de Activos (los servicios personalizados se describen con mayor detalle en el Anexo de Servicio (3));
4. Servicios de Configuración de Hardware (los servicios personalizados se describen con mayor detalle en el Anexo de Servicio (4));
5. Servicios de Configuración de Software (los servicios personalizados se describen con mayor detalle en el Anexo de Servicio (5));
6. Servicios de Configuración Estándar (se describen con mayor detalle en el Anexo de Servicio (6));
7. Suscripción Empresarial a Chromebook™ (se describen con mayor detalle en el Anexo de Servicio (7));
8. Aprovisionamiento (explicado en más detalle en el Anexo de servicio (8)).

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. 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, lo que incluye el/los Anexo(s) de Servicio correspondiente(s) y el acuerdo maestro de servicios del Cliente o los términos de venta de Dell aplicables a 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 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 terceros (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 terceros, para que Dell preste los Servicios de configuración;
- según corresponda¹, completar el documento de las Especificaciones Técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y devolverlo;
- según corresponda, proporcionar una certificación de conformidad de exportación de imagen 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 terceros (imágenes u otros, tal como se define a continuación) que se brinden a Dell no contengan información de identificación personal; Y
- según corresponda², pedir una Unidad de Revisión o iniciar sesión a través del servicio de Primer Artículo en Línea (Online First Article, OFA) de Dell (la disponibilidad del OFA varía según la región) para la inspección y la aprobación según los Servicios de Configuración que se adquieren (una "Unidad de Revisión de Cliente"). El Cliente acuerda a un proceso de revisión de la configuración de 2 días hábiles 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 brindando 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 de cliente.

¹ Si el Cliente contrata los Servicios de Configuración Estándar en virtud del Anexo 6, no se enviará el documento de las Especificaciones Técnicas al Cliente en relación con el pedido.

² Si el Cliente contrata los Servicios de Configuración Estándar en virtud del Anexo 6, distintos de los Servicios de Generación de Imagen, no se enviará ningún documento de Especificaciones Técnicas al Cliente en relación con su pedido.



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 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 documento de Especificaciones Técnicas o en una Declaración de Trabajo que el Cliente deberá revisar y aprobar antes de la prestación de 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.

Socios 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.

Socios del cliente. El Cliente puede utilizar a terceros (por ejemplo, contratistas, agentes, integradores de sistemas o socios de canal) para que lo representen y para que trabajen junto a Dell en la medida necesaria para brindar al Cliente los Servicios de configuración (“socios del Cliente”). El cliente es el único responsable de los actos o las omisiones de sus socios. El Cliente además acepta mantener a salvo 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 socio 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 cancelación y la fecha de entrada en vigencia, 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 las leyes locales exijan otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. SI DELL CANCELA ESTE SERVICIO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN ESTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN REEMBOLSO DE TARIFAS PAGADAS O ADEUDADAS A DELL.

³ Si el Cliente contrata los Servicios de Configuración Estándar en virtud del Anexo 6, distintos de los Servicios de Generación de Imagen, la prestación de los Servicios de Configuración no constituirá un Proyecto de Servicios de Configuración.



Productos de terceros. El término “Productos de terceros” se referirá a cualquier hardware, Piezas 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 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 EL 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 TERCEROS. 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, incluidos, entre otros, las imágenes, las aplicaciones y la documentación enviadas a Dell, no pueden contener Información de identificación personal, información personal confidencial u otros datos personales. A menos que las leyes locales vigentes estipulen lo contrario, el término “información de identificación personal” (Personally Identifiable Information, “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 este lo utilice en la prestación de los servicios de configuración no contendrá Información de identificación personal, información personal confidencial u otros datos personales. Comuníquese con su representante de ventas de Dell para obtener más asistencia. **NO ENVÍE A DELL PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES QUE CONTENGAN INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL.**

Exportación. El Cliente garantiza y declara que los Productos de terceros, que incluyen, entre otros, el software incluido en una imagen enviada a Dell en relación con los Servicios de configuración de imágenes, no contienen tecnología restringida (por ejemplo, cifrado) o, si la contienen, que los Productos de terceros 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 aptitud para la exportación de Productos de terceros sin licencia. Las certificaciones de exportación del cliente deben respetar las leyes, las reglamentaciones y los requisitos regionales y locales correspondientes (por ejemplo, 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 configuración de imágenes (la “certificación de conformidad de la exportación de la imagen”). 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 terceros 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 terceros, 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, regulaciones o leyes de exportación vigentes.



Aviso y exención de responsabilidad por especificaciones técnicas. El Cliente es responsable de determinar sus especificaciones técnicas para los Servicios de Configuración y, si corresponde, de asegurarse que esas especificaciones técnicas se documenten de forma adecuada a Dell en un “documento de Especificaciones Técnicas” verificado y aprobado. El Cliente reconoce que los Servicios de configuración constituyen su elección. Dell tendrá el derecho de apoyarse en el documento 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 terceros y de la asistencia brindada por el Cliente o por terceros.

Control de cambios. En lo referente al trabajo adicional que no se especifique en un Proyecto de Servicios de Configuración o su respectivo documento de Especificaciones Técnicas que sean consecuencia de: (i) un cambio solicitado en el alcance del Proyecto de los Servicios de Configuración, (ii) un acto u omisión del Cliente; (iii) un cambio en la legislación y/o en los reglamentos aplicables; o (iv) un evento de fuerza mayor, Dell considerará el trabajo adicional y brindará los detalles de todos los cambios en los plazos y costos de acuerdo a los cambios solicitados. Si el cliente acepta el plazo o costo adicional, lo confirmará proporcionando un consentimiento por escrito antes de que Dell comience a proporcionar o (si ya había comenzado) continúe proporcionando 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 de Etiquetado de activos e Informes de activos también están disponibles para determinados periféricos (por ejemplo, monitores, impresoras, racks) en América, Europa, Oriente Medio y regiones de África.



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 presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del cliente firmado por separado con Dell y se rige por ese acuerdo, que autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a y regido por los Términos comerciales de venta de Dell o el acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación (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 Servicios de Dell	
	Cientes que compran servicios de Dell directamente de Dell	Cientes que compran Servicios de Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés canadiense)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés canadiense)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Local www.dell.com sitio web local de cada país o www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Local www.dell.com sitio web local de cada país o www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asia-Pacífico-Japón	Local www.dell.com sitio web local de cada país o www.dell.com/servicesdescriptions/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, 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	Local www.dell.com sitio web local de cada país o www.dell.com/servicesdescriptions/global .* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la 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, 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 al sitio web local www.dell.com con solo ingresar a www.dell.com desde un equipo conectado a Internet en su localidad o con seleccionar la opción que corresponda en "Seleccione un país o región" en el sitio web de Dell <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Independientemente de estos acuerdos de servicio maestros, en caso de un conflicto irreconciliable entre las disposiciones establecidas en esta Descripción del servicio y el acuerdo de servicios maestro del Cliente, por el presente el Cliente acepta que las disposiciones establecidas en esta Descripción del servicio, acordadas posteriormente a aquellas en el acuerdo maestro vigente, sean las que rijan. 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, ampliar o seguir utilizando el Servicio después del término inicial, el Servicio estará sujeto a la Descripción del Servicio que se encuentre vigente en ese momento, la cual está disponible para su revisión en www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado o al hacer clic en el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su contratación o en una interfaz de Internet o del software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una compañía 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.

© 2015 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Puede que en este documento se utilicen otras 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.



Anexo 1

Servicios de imágenes de los Servicios de configuración

Resumen del Servicio

Los servicios de software de configuración de imágenes (o "Servicio[s] de configuración de imágenes") 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, y cargan la imagen en los procesos de fabricación, lo que permite que la imagen del Cliente se aplique a los Sistemas Dell admitidos del Cliente al 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 configuración de imágenes es el siguiente:

Inicio del proyecto

- El administrador del proyecto 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 contemplados en el documento de las Especificaciones Técnicas.
- El Cliente confirma la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación y el envío a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas.
- El Cliente está de acuerdo en que se efectúe un proceso de revisión de la configuración de 2 días hábiles en caso de utilizar el servicio de Primer Artículo En Línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro, el cual caducará el segundo día a las 23:59, hora local del Cliente.
- El Cliente revisa, aprueba y envía a Dell el formulario de conformidad de exportación certificando que la imagen enviada por el Cliente puede ser exportada por Dell al exterior del país desde el cual se envía. La certificación de exportación debe recibirse al momento del ajuste inicial del proyecto de Servicios de configuración.
- El Cliente proporciona la imagen a Dell. La imagen puede enviarse a Dell por FTA/FTP, Dell ImageDirect o por correo en un CD, DVD, dispositivo USB o disco duro. En determinados casos, las imágenes pueden enviarse a Dell a través de la recepción de una unidad con sistema completo.

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, garantizando que la imagen del Cliente se cargue adecuadamente durante la construcción inicial del sistema.

Finalización del proyecto

- Los procesos de fabricación garantizarán que la imagen sea replicada según se suministró a Dell. Si se adquiere la Generación de Imagen personalizada, se recomienda de forma enfática al Cliente que solicite una Unidad de Revisión del Cliente para llevar a cabo una inspección en el ambiente del Cliente o que inicie sesión en el servicio de Primer Artículo en Línea de Dell y que confirme que la Imagen ha sido probada y validada en su totalidad antes de ser promocionada en los pedidos en volumen.
- El proyecto está listo para pedidos en volumen.



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

- Conservará 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 de acuerdo a las necesidades del Cliente en la(s) plataforma(s) de hardware admitida(s) que se adquirirá(n).
- Asegurarse de que cada Imagen posea todos los controladores necesarios, y de que no haya hardware que no sea compatible con el Administrador del Dispositivo, salvo por el hardware que se especifica en el documento de las Especificaciones Técnicas.
- Verificar que la Imagen no contenga Información de Identificación Personal.
- De ser aplicable, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos mediante la aprobación y devolución a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas.
- Asegurarse de notificar a Dell si requiere la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración. El Cliente acuerda a un proceso de revisión de la configuración de dos (2) días hábiles. 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 conformidad de exportación de imagen, 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 configuración de imágenes 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 crear con las principales herramientas de generación de Imagen, lo que incluye Dell ImageDirect, Symantec™ Ghost™ y Microsoft® Imaging (WIM/SWM). Verifique con el administrador del proyecto de Servicios de configuración la capacidad 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 configuración de imágenes están disponibles para imágenes creadas con los principales sistemas operativos (por ejemplo, Microsoft® Windows® y variaciones de Linux). Verifique con el administrador del proyecto de Servicios de configuración la capacidad en otros sistemas operativos.
- Las imágenes deben validarse en plataformas de hardware admitidas para las configuraciones que se comprarán. Si el Cliente no cuenta con la plataforma o configuración de hardware compatible específica, el Cliente debe comprar un sistema de desarrollo que usará durante la creación y prueba de la Imagen.



No se incluyen con los Servicios de configuración de imágenes:

- La provisión o las licencias de cualquier software de terceros, sistemas operativos u otros elementos presentes en 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 a aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Servicios de configuración de imágenes 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 configuración de imágenes. Los medios de restauración de imágenes en CD/DVD/USB permiten a los Clientes restaurar un sistema Dell admitido a su estado original al momento de la entrega en las instalaciones 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 configuración de imágenes. LA IMAGEN DE RESTAURACIÓN NO RESTAURARÁ LOS DATOS DEL USUARIO NI LA PARTICIÓN DE UTILIDAD DE DELL NI SERÁ ACTUALIZADA PARA INCLUIR OTROS CAMBIOS O MODIFICACIONES EFECTUADOS EN LA IMAGEN DESPUÉS DE QUE SE HAYA ENTREGADO LA IMAGEN DE RESTAURACIÓN 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 su administrador del proyecto de 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 de ciertos sistemas cliente de Dell únicamente (estaciones de trabajo Dell Precision™, equipos OptiPlex™, notebooks Latitude™) a partir de una imagen estática, de ImageDirect o de X-Image, que se almacenan dentro de una partición oculta en el disco duro local el equipo.

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. La Restauración del sistema de Dell trabaja con imágenes de Microsoft® Windows® XP y Windows 7. Para satisfacer necesidades más específicas, consulte con su administrador del proyecto de Servicios de configuración.

Otros servicios de imágenes de Dell

Para obtener información acerca de otros Servicios de Configuración de Generación de Imagen de Dell (por ejemplo Microsoft System Center Configuration Manager, Microsoft Deployment Toolkit, Dell KACE, Dell ImageDirect, Dell X-Image o Dell Image Management Services/IMS), contacte a su administrador de proyectos de Configuración.



Anexo 2

Servicio de etiquetado de activos de los Servicios de configuración

Resumen del Servicio

El servicio de etiquetado de activos de los Servicios de configuración ("Servicio[s] de etiquetado de activos") 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 la capacidad para etiquetar las cajas externas de sistemas/plataformas (por ejemplo, cajas de envío y pallets). A petición del Cliente, este Servicio también puede incluir la capacidad de programar la memoria CMOS del sistema para incluir los datos del etiquetado 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 Servicios de etiquetado de activos es el siguiente:

Inicio del proyecto

- De ser aplicable, el administrador del proyecto 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 documento de las Especificaciones Técnicas.
- La ubicación de la etiqueta del activo en el sistema y/o periférico, así como la de los campos de datos requeridos, se determina en el documento de las 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 su representante de ventas de Dell o el administrador del proyecto de Servicios de configuración para conocer las opciones de colocación de etiquetas de activos en sistemas admitidos.
- De ser aplicable, el Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación y envío a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas.
- El Cliente proporciona los Productos de terceros consignados (por ejemplo, etiquetas de activos) a Dell, si es necesario.

Desarrollo del proyecto

- El ingeniero de los Servicios de Configuración desarrolla la etiqueta de los activos o la personalización de CMOS, según lo especificado en el documento de las Especificaciones Técnicas.
- El Servicio de etiquetado de activos de los Servicios de configuración se prueba durante los procesos de fabricación.

Finalización del proyecto

- Se aconseja al Cliente solicitar una Unidad de revisión de cliente para inspeccionar y validar que los Servicios de etiquetado de activos satisfacen los requisitos del Cliente.
- El proyecto está listo para pedidos en 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.
- De ser aplicable, complete el documento de las Especificaciones Técnicas, verifique su exactitud, apruébelo y envíelo.
- De ser aplicable, confirme que la ubicación de la etiqueta del activo así como que los campos de los datos requeridos estén incluidos en el documento de las Especificaciones Técnicas.
- Si corresponde, proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida para prestar los Servicios de configuración.
- Considerar solicitar una Unidad de revisión de cliente para asegurarse de que los Servicios de etiquetado de activos cumplan con los requisitos del Cliente.
- Si corresponde, participar junto al sector de adquisiciones de Dell en la provisión de volúmenes adecuados de Productos de terceros consignados (propiedad del Cliente) a Dell para satisfacer los pedidos de Sistemas Dell admitidos.

Requisitos del Servicio de etiquetado de activos 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 su administrador del proyecto de 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 incluyen con los Servicios de etiquetado de activos:

- La provisión o las licencias de ninguna aplicación de software de terceros.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con el Servicio de etiquetado de activos.
- 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

Resumen 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 administrador del proyecto 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 contemplados en el documento de las Especificaciones Técnicas.
- El Cliente confirma la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación y el envío a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas.

Desarrollo del proyecto

- El ingeniero de los Servicios de Configuración desarrolla el informe según lo indicado en el documento de las Especificaciones Técnicas.

Finalización del proyecto

- El proyecto está listo para pedidos en volumen.

Responsabilidades del Cliente. El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar una dirección de correo electrónico a donde se enviará el informe.
- De ser aplicable, complete el documento de las Especificaciones Técnicas, verifique su exactitud, apruébelo y envíelo.
- 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 administrador del proyecto de Servicios de configuración para obtener detalles sobre campos de informes específicos y disponibles por tipo de periférico o sistema.

No se incluyen con los Servicios de informes de activos:

- La provisión o las licencias de ninguna aplicación de software de terceros.
- La instalación física de hardware o software.
- La impresión de etiquetas de activos.
- Cualquier actividad diferente a aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.



Anexo 4

Servicios de configuración: Servicio de configuración de hardware

Resumen 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 sistema (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 administrador del proyecto de 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 administrador del proyecto de los Servicios de Configuración o el Personal de Ventas de Dell se comunican con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el documento de las Especificaciones Técnicas.
- El Cliente confirma la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación y el envío a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas.
- El Cliente acuerda a un proceso de revisión de la configuración de dos (2) días hábiles 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, 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 administrador del proyecto de 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 permiten la integración de fábrica de las Piezas de los Servicios de Configuración y que todos los controladores relacionados se ejecuten de acuerdo con el documento de las 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 en volumen.



Responsabilidades del Cliente. El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Crear, probar y verificar que las Piezas de los servicios de configuración funcionan 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.**
- 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, incluyendo 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 contienen información de identificación personal y cumplen con todas las certificaciones y los requisitos regulatorios locales vigentes.
- Complete el documento de las Especificaciones Técnicas, verifique su exactitud, apruébelo y envíelo.
- Si corresponde, completar el formulario de conformidad 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.
- 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 de Sistemas Dell admitidos del Cliente. 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 provisiones anuales y trimestrales de unidades para mantener un amplio suministro para los nuevos pedidos del Cliente de Sistemas Dell admitidos y 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 reglamentaciones y los requisitos regionales y locales. Verificar con su administrador del proyecto de Servicios de configuración cualquier posible restricción.

No se incluyen 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, el rendimiento y/o la compatibilidad) de cualquier configuración de los Servicios de Configuración que sea distinto de la confirmación de que las Piezas de los Servicios de Configuración se instalaron según el documento de las 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 hábil, 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 hábil se encuentra disponible si el Cliente solicita un pedido de reemplazo por teléfono antes de las 16:00 de su zona horaria respectiva. Si el pedido se realiza después de las 16:00 de la zona horaria, la pieza de los Servicios de configuración de reemplazo se enviará al siguiente día hábil y el Cliente la recibirá el día hábil posterior. NO SE GARANTIZA EL SERVICIO DE ENTREGA AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL 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 al 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 E/S
- Cables internos
- Discos duros de terceros
- Discos duros extraíbles de terceros
- Unidades ópticas de terceros
- NIC
- Tarjetas (medios, sonido, video, RAID)
- Kits PCMCIA

Capacitación de

- Tarjetas de E/S
- Digiboards
- NIC
- Discos duros de terceros
- Unidades ópticas de terceros (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, mouse, parlantes de terceros
- Elementos incluidos en la caja (por ejemplo, apoyamanos, auriculares, documentación)
- Piezas/hardware consignados

Capacitación de

- Impresoras
- Escáneres
- Conmutadores, adaptadores, concentradores, enrutadores y puentes de terceros
- Documentación
- Medios
- Dispositivos de seguridad (por ejemplo, bloqueos, cables)

- Monitores, teclados, mouse, parlantes de terceros
- Elementos incluidos en la caja (por ejemplo, apoyamanos, auriculares, documentación)
- Piezas/hardware consignados



Cliente

- Software
- Hardware POS
- Configuración/valores de BIOS
- Etiquetado de activos
- RAID automático
- Logotipos de BIOS

Capacitación de

- Software
- Hardware POS
- Configuración/valores de BIOS
- Etiquetado de activos
- 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 en la sección anterior de Soporte y servicios 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 capacidad 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 único punto de contacto para obtener el reemplazo de las Piezas de los servicios de configuración elegibles. 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.
- El periodo de cobertura del Servicio de Reemplazo de Piezas de los Servicios de Configuración tiene validez por el periodo de vigencia del contrato inicial de servicios del Sistema Compatible de Dell, hasta por un plazo máximo de 3 años (o según lo contemplado en la legislación local, si es mayor a 3 años).
- En algunas regiones se pueden aplicar cargos adicionales por las Piezas de los Servicios de Configuración. Verifique con su administrador del proyecto de Servicios de configuración para obtener información sobre los requisitos y restricciones locales.
- Dell no garantiza que pueda mantener en sus instalaciones un inventario de su(s) Pieza(s) de los Servicios de Configuración. Para entregar las Piezas de los Servicios de Configuración se utilizará la garantía del fabricante inicial.



Servicios de personalización de BIOS

Resumen del Servicio

Los Servicios de personalización de BIOS de los Servicios de configuración ofrecen un 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 administrador del proyecto 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 contemplados en el documento de las Especificaciones Técnicas.
- El Cliente confirma la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación y el envío a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas.
- Asegurarse de notificar a Dell si requiere la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración.

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 en volumen.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Crear, probar y verificar que las personalizaciones de BIOS solicitadas funcionan de acuerdo a 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 LA CONFIGURACIÓN PERSONALIZADA DE BIOS.**
- Considerar solicitar una Unidad de revisión de cliente para asegurarse que los valores personalizados de BIOS cumplan con los requisitos del Cliente.
- Asegurarse de notificar a Dell si requiere la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración. El Cliente acuerda a 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.
- 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 socios 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 cubiertos. El Cliente debe consultar con el administrador del proyecto de Servicios configuración o el personal de ventas de Dell para conocer la capacidad de ajuste particular por tipo de sistema.

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

- La provisión o las licencias de ninguna aplicación de software de terceros.
- 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 valores de BIOS personalizados que no sean valores estándares de Dell.
- La solución de problemas o el soporte técnico para la imagen del Cliente con valores de BIOS personalizados.
- La prueba de aplicaciones o hardware específicos del Cliente para confirmar la compatibilidad con la imagen del Cliente y los valores 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

Resumen 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 de 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

- De ser aplicable, el administrador del proyecto 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 documento de las Especificaciones Técnicas.
- De ser aplicable, el Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación y envío a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas. El Cliente acuerda a un proceso de revisión de la configuración de dos días hábiles 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 de acuerdo a las especificaciones del fabricante.
- El proyecto está listo para pedidos en volumen.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Crear, probar y verificar que las aplicaciones de software y los valores del sistema operativo funcionen de acuerdo a las necesidades del Cliente en la(s) plataforma(s) de hardware admitida(s) que se comprará(n).
- De ser aplicable, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos mediante la aprobación y devolución a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas.
- Asegurarse de notificar a Dell si requiere la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración. El Cliente acuerda a un proceso de revisión de la configuración de dos (2) días hábiles. 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 conformidad de exportación de imagen, 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 principales sistemas operativos (como Microsoft® Windows® y variaciones de Linux). El Cliente debe confirmar con su administrador del proyecto de Servicios de configuración que las capacidades del Servicio incluyan el/los sistema(s) operativo(s) deseado(s) por el Cliente.
- El servicio para aplicar los valores del sistema operativo solicitados por el Cliente es para sistemas construidos con sistemas operativos Microsoft® Windows® únicamente.

No se incluyen con los Servicios de configuración de software:

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



Anexo 6

Servicios de configuración: Servicios de configuración estándar

Resumen del Servicio

La compra, por parte del Cliente, de los servicios de configuración estándar (el/los "Servicio(s) de Configuración Estándar" o el/los "Servicio(s)") proporciona un método para recibir los Sistemas Compatibles de Dell configurados con el Servicio contratado por el Cliente sin realizar una solicitud de proyecto formal ni cumplir con los requisitos mínimos de las unidades. Estos servicios se han preparado con ingeniería previa y pueden aplicarse a los Sistemas Dell admitidos del Cliente a medida al momento de la fabricación. Entre los Servicios de Configuración Estándar disponibles se encuentran: la generación de imágenes estáticas y dinámicas, las etiquetas de los activos, la presentación de informes de los activos, las configuraciones de BIOS, las particiones del disco duro, las configuraciones del sistema operativo y la instalación de la aplicación.

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:

Generación de Imágenes Estáticas o Dinámicas

La Generación de Imágenes Estáticas o Dinámicas (los "Servicios de Generación de Imágenes") ofrece dos métodos para que el Cliente desarrolle a la medida un conjunto de aplicaciones y configuraciones de software relacionados con su Sistema Operativo ("Imagen") en relación con su compra de nuevos Sistemas Compatibles de Dell.

La Imagen Estática permite al cliente la creación de una Imagen. Entonces Dell carga la Imagen del Cliente en el/los Sistema(s) Compatible(s) de Dell. La Imagen Dinámica del Cliente deberá ser creada por el Cliente mediante el uso de ImageAssist de Dell. ImageAssist de Dell permite que el cliente cree una Imagen única para múltiples plataformas que funciona en los Sistemas Compatibles de Dell.

El Cliente debe completar, validar y verificar el cumplimiento con los requisitos de exportación y de la imagen, según corresponda, mediante el envío de las especificaciones del Cliente a través de la página de las especificaciones de Generación de Imagen de Dell o a través de un documento de Especificaciones Técnicas en ciertas ubicaciones, si Dell así lo requiere. El Cliente recibirá un correo electrónico de Dell con un enlace a la página de las especificaciones de Imagen de Dell en la que el cliente deberá proporcionar:

- El número de pedido del Cliente;
- El número de Cliente;
- Los datos geográficos del Cliente; y
- Los requisitos de la Imagen (por ejemplo, la información del SO, de la licencia, etc.)

Después de que el Cliente haya proporcionado esta información, el Cliente tendrá acceso a la herramienta de carga de imagen (junto con ImageAssist, las "Herramientas de Generación de Imágenes") o ImageAssist y utilizará la Herramienta de Generación de Imágenes correcta para capturar la Imagen del Cliente. ImageAssist es utilizado solo por los Clientes que adquieren Generación Dinámica de Imágenes; los Clientes de Generación Estática de Imágenes utilizarán la herramienta de carga de imagen. Después de capturar la Imagen del Cliente en la Herramienta de Generación de Imágenes, el Cliente cargará la Imagen utilizando la Herramienta de Generación de Imágenes. Dell asume que el tamaño de la Imagen es menor a 20 gigabytes, y que el tamaño de la Imagen mayor a 20 gigabytes puede requerir de servicios adicionales o alternativos que están disponibles por un costo adicional.



El Cliente se asegurará de que cada Imagen contenga todos los controladores necesarios, y de que no exista hardware sin respaldo dentro de cada herramienta del Administrador del Dispositivo en el Sistema Compatible de Dell, de ser aplicable. De manera adicional, el Cliente creará, probará y verificará que la Imagen funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en los Sistemas Compatibles de Dell. Dell no es responsable de ningún asunto que surja con motivo del software del Cliente u otro contenido de imagen, lo que incluye, entre otros, cualquier versión no compatible de la aplicación, cualquier conflicto del Administrador del Dispositivo o cualquier problema de seguridad que se presente después de que Dell preste los Servicios de Generación de Imágenes. Los problemas de desempeño de sus Servicios de Generación de Imágenes que no sean atendidos por el Cliente antes de que se presten los Servicios de Generación de Imágenes (por ejemplo, mediante la realización de pruebas y la verificación de la Imagen), pueden replicarse en todos los Sistemas Compatibles de Dell que Dell le envíe, y usted libera a Dell de cualquier obligación o responsabilidad de volver a crear la imagen, reparar, respaldar o subsanar de cualquier otra manera cualquier problema causado por la falta de captura de cualquiera de dichas versiones de la aplicación no compatibles, los conflictos del administrador del dispositivo u otros problemas de desempeño. Además, Dell no es responsable de ningún problema que surja con motivo de la funcionalidad del software del Cliente en el ambiente del Cliente. El Cliente deberá conservar una copia de dicha Imagen.

EL CLIENTE RECONOCE Y ACUERDA QUE DADA LA NATURALEZA DE ESTE SERVICIO DE GENERACIÓN DE IMÁGENES, LA HERRAMIENTA DE GENERACIÓN DE IMÁGENES CORRESPONDIENTE QUE SE UTILIZA PARA PRESTAR EL SERVICIO DE GENERACIÓN DE IMÁGENES SE PROPORCIONA "TAL CUAL ES" Y DELL NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA CON RELACIÓN A LA(S) IMAGEN(ES) DEL CLIENTE O LA COMPATIBILIDAD CON CUALQUIER AMBIENTE. EL CLIENTE ES RESPONSABLE DE LA TOTALIDAD DE VALIDACIONES Y PRUEBAS DE LA IMAGEN. DELL NO SERÁ RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE, QUE INCLUYEN APLICACIONES, ARCHIVOS, IMÁGENES Y CONFIGURACIONES DE SISTEMAS OPERATIVOS CARGADOS QUE PUEDAN PERDERSE EN LA HERRAMIENTA. ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE REALIZAR UNA COPIA DE RESPALDO DE TODOS LOS DATOS O EL SOFTWARE ANTES DE CARGARLOS A LA HERRAMIENTA, Y ES SU RESPONSABILIDAD GUARDAR SU IMAGEN.

La demora en el envío de las especificaciones técnicas, la información del cumplimiento con la exportación, la Imagen o el Primer Artículo en Línea, según corresponda, traerá como consecuencia la demora en la capacidad de Dell para prestar los Servicios de Generación de Imagen y en una demora en la recepción por parte del Cliente de los Sistemas Compatibles de Dell. La orden está sujeta a cancelación si el Cliente no recibe cualquiera de las Especificaciones Técnicas, el Cumplimiento con los Requisitos de Exportación, la Imagen u OFA (según corresponda) dentro de los plazos requeridos comunicados por Dell.

RESPONSABILIDADES ADICIONALES DEL CLIENTE POR LOS SERVICIOS DE GENERACIÓN DE IMÁGENES

- Proporcionar a Dell acceso y uso de la información, los datos y los recursos internos, según sea razonablemente necesario para proporcionar los Servicios de Generación de Imágenes.
- Proporcionar a Dell los derechos de administración necesarios para llevar a cabo los Servicios de Generación de Imagen y asegurar que el acceso de dominio esté habilitado.
- Proporcionar todos los nombres de usuario de acceso así como contraseñas, especificaciones de dominio y configuraciones personales necesarias para llevar a cabo los Servicios de Generación de Imagen para cada usuario final.
- En caso de que Dell tenga problemas al cargar el software proporcionado por el Cliente, el Cliente se pondrá en contacto con los recursos de ayuda necesarios para que la aplicación complete la instalación.



Etiquetado de activos estándar

Se adherirá una etiqueta al equipo en la cual hay información sobre el equipo, 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 expreso, número de pedido, información de contacto del soporte de Dell
- **ProSupport:** Los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio expreso, número de pedido, información de contacto de ProSupport de Dell
- **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 expreso, modelo, fecha de fabricación, dirección MAC, velocidad del procesador, memoria
- **Detalles del pedido:** Los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio expreso, número de pedido, fecha de fabricación

Informe de activos estándar

El Servicio de informe de activos estándar generará un informe predefinido que detallará la información del sistema y del pedido. Este informe se proporcionará a diario al Cliente en formato de hoja de cálculo de Microsoft Excel (.XLS). 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 compañía, 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 expreso, 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. La configuración predeterminada es habilitada.
- **Secuencia de inicio:** la secuencia de inicio 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 es inhabilitada.
- **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 saltarse las opciones de prueba de inicio.

Configuración del sistema: Partición del disco duro

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

- Partición principal de 60 GB
- 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:

- Firefox: un explorador web de código abierto alternativo a Microsoft Internet Explorer.
- Computrace: 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 Microsoft® Windows®.
- El ajuste de valores del sistema operativo está disponible para sistemas construidos con sistemas operativos Microsoft® Windows®.

No se incluyen con los Servicios de configuración estándar:

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



Anexo 7

Servicios de Configuración: Suscripción Empresarial Chromebook™

Resumen del Servicio

Los servicios de Configuración de Dell proporcionarán servicios de suscripción empresarial para su notebook Chromebook™ ("Suscripción Empresarial"), alimentarán cada dispositivo, suscribirán de manera manual cada dispositivo al dominio del cliente, actualizarán el sistema operativo Chrome OS™ a la última versión conocida y prepararán el dispositivo para el envío al cliente.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada Proyecto de Servicios de Configuración que incluye Servicios de Suscripción Empresarial es el siguiente:

Inicio del proyecto

- De ser aplicable, el administrador del proyecto 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 documento de las Especificaciones Técnicas.
- De ser aplicable, el Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación y envío a Dell del documento de las Especificaciones Técnicas. El Cliente acuerda a un proceso de revisión de la configuración de dos días hábiles 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 manufactura en fábrica buscan ayudar al Cliente a recibir sistemas con configuraciones del sistema operativo y software con licencia para el Cliente desde el editor instalado de acuerdo con las especificaciones del editor.
- El proyecto está listo para pedidos en volumen.

Responsabilidades del Cliente:

Antes de que Dell lleve a cabo la Suscripción Empresarial, el Cliente deberá:

- Proporcionar la confirmación de que el dominio de Google está configurado y que la consola de administración está configurada en su empresa u organización
- Brindar la confirmación de que el perfil de dominio del cliente está configurado y listo para su implementación
- Suministrar las credenciales necesarias para la autenticación de la suscripción:
 - 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 documento de Especificaciones Técnicas.
- Asegurarse de notificar a Dell si requiere la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración. El Cliente acuerda a un proceso de revisión de la configuración de dos (2) días hábiles. 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 suscripción:

- 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.

En el momento en que se realiza la Suscripción Empresarial, se incluye una verificación para las actualizaciones del SO. Sin embargo, el editor pondrá a disposición del Cliente las actualizaciones posteriores de forma directa.



Anexo 8

Servicios de configuración: aprovisionamiento

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

Descripción general del servicio

El aprovisionamiento de servicios de configuración ayuda al cliente a configurar un sistema operativo Windows™ 10 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 cliente y se inscriba automáticamente la unidad dentro del grupo de usuarios de software de otros fabricantes del cliente, para aprovisionar el sistema en el ambiente 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 al 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 administrador de proyecto de servicios de configuración trabaja con el cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del cliente en el documento de especificación técnica.
- El cliente confirma la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación del documento de especificación técnica y su devolución a Dell.
- El cliente revisa, aprueba y envía a Dell el formulario de conformidad de exportación, que certifica que Dell puede exportar el paquete de aprovisionamiento enviado por el cliente al exterior del país desde donde se envía a Dell. La certificación de exportación debe recibirse al 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 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 10 (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 prueba durante los procesos de fabricación de Dell, lo que garantiza que el paquete de aprovisionamiento del cliente se cargue adecuadamente durante la construcción inicial del sistema.

Finalización del proyecto

- Los procesos de fabricación garantizarán que el paquete de aprovisionamiento del cliente sea instalado como se suministró a Dell.
- Se lanza el proyecto para el cumplimiento de los pedidos.



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 conexión con el desarrollo y la presentación del paquete de aprovisionamiento. DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN NINGÚN PAQUETE DE APROVISIONAMIENTO O EN NINGUNA PLATAFORMA DE HARDWARE COMPATIBLE.
- 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 compatible(s) que se adquirirá(n). Dell no es responsable de la disponibilidad o el rendimiento de la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes. Además, 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 devolución a Dell del documento de especificación técnica.
- Asegurarse de que el cliente cuente con la licencia adecuada del editor de software de aprovisionamiento aplicable de otros fabricantes, 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 aplicación de transferencia de archivos.

Requisitos del servicio:

- El paquete de aprovisionamiento debe crearse mediante 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 administrador de proyecto de 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 las configuraciones 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 incluye con el aprovisionamiento de servicios de configuración para Workspace ONE:

- 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 a aquellas determinadas específicamente en este Anexo de servicio.

