

# Descripción del servicio

## Servicios empresariales de configuración de Dell EMC

---

### Introducción al acuerdo de servicio

Los servicios empresariales de configuración de Dell Technologies<sup>1</sup> (cada uno, un “Servicio” o “Servicio de configuración” y, en conjunto, los “Servicios de configuración” o “Servicios”) son un portafolio 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) PowerEdge™ y de almacenamiento (“Sistemas Dell admitidos”) en el momento de la fabricación.

### Alcance del acuerdo de servicio

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

1. Servicios de imágenes (en más detalle en el Anexo de servicio [1]),
2. Asset Tagging (en más detalle en el Anexo de servicio [2]),
3. Servicios de generación de informes de activos (en más detalle en el Anexo de servicio [3]),
4. Servicios de configuración de hardware (en más detalle en el Anexo de servicio [4]),
5. Servicios de configuración de software (en más detalle en el Anexo de servicio [5])
6. Servicios de configuración estándar (en más detalle en el Anexo de servicio [6])
7. Servicios de configuración de PowerEdge (en más detalle en el Anexo de servicio [7])

*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, incluidos el/los Anexo(s) de servicio correspondiente(s) y el acuerdo de servicio maestro del Cliente o los términos de venta de Dell correspondientes para los clientes comerciales, disponibles en [www.Dell.com/terms](http://www.Dell.com/terms) (según corresponda).

### Servicios opcionales

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

---

<sup>1</sup> “Dell” o “Dell Technologies”, tal como se utiliza en este documento, es la entidad pertinente de ventas de Dell (“Dell”) especificada en el Formulario de pedido de Dell y la entidad pertinente de ventas de Dell EMC (“Dell EMC”) especificada en el Formulario de pedido de Dell EMC. El uso de “Dell” en este documento no indica ningún cambio en el nombre legal de la entidad de Dell o EMC con la cual haya llegado a un acuerdo



## Responsabilidades del Cliente

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

- proporcionar a Dell el acceso al personal correspondiente del Cliente para brindar soporte para el suministro y la prestación de los Servicios de configuración;
- adquirir todas las licencias, derechos, certificaciones regulatorias y otros permisos que se necesiten con respecto a software de otros fabricantes (con exclusión de la licencia de sistema operativo de OEM que Dell proporciona como parte de la venta de plataformas de hardware admitidas) u otros elementos de otros fabricantes, para que Dell preste los Servicios de configuración;
- según corresponda<sup>2</sup>, completar el Formulario de especificaciones técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y devolverlo;
- según corresponda, proporcionar una Certificación de cumplimiento de la normativa de exportación para imágenes firmada a Dell o proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida para prestar los Servicios de configuración;
- certificar que todos los Productos de otros fabricantes (imágenes u otros, tal como se define a continuación) que se brinden a Dell no contengan Información de identificación personal; Y
- según corresponda<sup>3</sup>, pedir una Unidad de revisión o iniciar sesión a través del servicio de Primer artículo en línea (OFA) de Dell (la disponibilidad del OFA varía según la región) para la inspección y la aprobación según los Servicios de configuración que se adquieran (una "Unidad de revisión de cliente"). El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar el servicio de Primer artículo en línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.

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

## Términos y condiciones

**Proyecto de servicios de configuración.** La prestación de algunos Servicios de configuración por parte de Dell se logra mediante el desarrollo y la administración de un "Proyecto de servicios de configuración"<sup>4</sup>. 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 Formulario de especificaciones técnicas o en una Declaración de trabajo que el Cliente deberá revisar y aprobar antes de que se presten los

---

<sup>2</sup> Si el Cliente adquiere Servicios de configuración estándar en virtud del Anexo 6, no se enviará un Formulario de especificaciones técnicas al Cliente en relación con el pedido, a menos que esté asociado a una oferta personalizada o de PowerEdge.

<sup>3</sup> Si el Cliente adquiere Servicios de configuración estándar en virtud del Anexo 6, no se enviará un Formulario de especificaciones técnicas al Cliente en relación con el pedido, a menos que esté asociado a una oferta personalizada o de PowerEdge.

<sup>4</sup> Si el Cliente adquiere Servicios de configuración estándar en virtud del Anexo 6, no se enviará un Formulario de especificaciones técnicas al Cliente en relación con el pedido, a menos que esté asociado a una oferta personalizada o de PowerEdge.



Servicios de configuración. Las modificaciones de los Clientes a un Proyecto de servicios de configuración existente, incluyendo el agregado de hardware, imágenes, aplicaciones, periféricos y documentos nuevos, la migración de una imagen a un nuevo sistema operativo o la aplicación de una imagen a un sistema Dell admitido diferente, serán tratadas como un Proyecto de servicios de configuración separado.

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

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

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

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

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

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

**Riesgo de pérdida.** El Cliente asumirá el riesgo de pérdida de todos los Sistemas Dell admitidos en los que Dell realice los Servicios y que se encuentren en la instalación de Dell durante la ejecución de los Servicios, y mientras que los Sistemas Dell admitidos se trasladen desde la instalación de Dell hasta el sitio del Cliente.

**Productos de otros fabricantes.** El término “Productos de otros fabricantes” se referirá a cualquier hardware, Pieza de los servicios de configuración (según se definen en el Anexo 4 del presente documento), software u otros materiales tangibles o intangibles (ya sean proporcionados por el Cliente a Dell u obtenidos por Dell por instrucción del Cliente) que Dell utilice en conexión con los Servicios de configuración. El Cliente garantiza a Dell que ha obtenido las licencias, los consentimientos, las certificaciones reglamentarias o las aprobaciones necesarios para otorgar por medio del presente documento a Dell y a los partners de Dell, como se describen anteriormente, incluidos sus respectivos subcontratistas y empleados, el derecho y la licencia para acceder a Productos de otros fabricantes, copiarlos, distribuirlos, usarlos, modificarlos (incluso para crear trabajos derivados) o instalarlos sin



infringir ni vulnerar los derechos de licencia o propiedad (incluidos la patente y los derechos de autor) de los proveedores o propietarios de tales Productos de otros fabricantes. SALVO QUE SE HAYA ACORDADO POR ESCRITO ENTRE EL CLIENTE Y DELL, POR EL PRESENTE DELL RENUNCIA A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES. Los Productos de otros fabricantes estarán exclusivamente sujetos a los términos y las condiciones suscritos entre el otro fabricante y el Cliente. POR EL PRESENTE DELL RENUNCIA A TODA OBLIGACIÓN POR LOS EFECTOS QUE LOS SERVICIOS DE CONFIGURACIÓN PUEDAN TENER SOBRE LAS GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES. Hasta el máximo alcance que la ley local aplicable permita, Dell no será responsable por los Productos de otros fabricantes y el Cliente solo tratará con el proveedor externo de estos por daños o responsabilidad con respecto a la provisión de tales Productos de otros fabricantes.

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

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

**Protección por parte del Cliente.** El Cliente deberá defender, mantener a salvo y eximir a Dell de responsabilidad frente a cualquier reclamación, acción o demanda de terceros que surja de (a) el hecho de que el Cliente no haya obtenido las licencias correspondientes, los derechos de propiedad intelectual u otros permisos, certificaciones o aprobaciones reglamentarias asociadas con los Productos de otros fabricantes, como así también por el software o los materiales que el Cliente ordene o solicite instalar o integrar como parte de los Servicios de configuración; o (b) toda tergiversación de los hechos relacionada con la existencia de una licencia de exportación o todo alegato hecho contra Dell debido a la violación o supuesta violación por parte del Cliente de las disposiciones, normativas o leyes de exportación vigentes.

**Exención de responsabilidad y aviso de especificaciones técnicas.** El Cliente es responsable de determinar sus especificaciones técnicas para los Servicios de configuración y, si corresponde, de asegurar que esas especificaciones técnicas se comuniquen adecuadamente a Dell en un “Formulario de especificaciones técnicas” verificado y aprobado. El Cliente reconoce que los Servicios de configuración constituyen su elección. Dell tendrá derecho a confiar en el Formulario de especificaciones técnicas. Dell no será responsable ante daños que surjan de la prestación de los Servicios de configuración según las especificaciones técnicas. Si Dell esgrime una visión razonable de que los Servicios de configuración propuestos no son técnicamente realizables, Dell se reserva el



derecho de negarse a proceder con la prestación de los Servicios de configuración. Dell no garantiza que los Servicios de configuración proporcionados al Cliente aborden todos los requisitos del Cliente ya que Dell depende de Productos de otros fabricantes y de la asistencia brindada por el Cliente o por terceros.

**Control de cambios.** En lo referente a trabajos adicionales no especificados en un Proyecto de servicios de configuración o su respectivo Formulario de especificaciones técnicas que resulten de: (i) un cambio solicitado en el alcance del Proyecto de servicios de configuración, (ii) un acto u omisión del Cliente, (iii) un cambio en las leyes o normativas vigentes, o (iv) un evento de fuerza mayor, Dell considerará el trabajo adicional y brindará detalles de todos los cambios en la línea de tiempo y los costos basado en los cambios requeridos. Si el Cliente acepta los plazos o costos adicionales, lo confirmará proporcionando su consentimiento por escrito antes de que Dell comience a prestar (o, si ya había comenzado) continúe prestando los servicios adicionales.

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

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

## 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. La prestación de este Servicio está sujeta y se rige por el acuerdo de servicios maestro firmado por separado por el Cliente y Dell, y que autoriza explícitamente la venta de este Servicio (el “Acuerdo regulador”). Para obtener más ayuda o solicitar una copia de su Acuerdo regulador aplicable a los Servicios, comuníquese con su representante de ventas de Dell. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el Acuerdo correspondiente según la ubicación del Cliente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a su compra de Servicios de Dell <sup>5</sup>	
	Clientes que compran Servicios de Dell directamente a Dell	Clientes que compran Servicios de Dell a través de un reseller de Dell autorizado
Estados Unidos	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Sitio web local específico de cada país en <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país en <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda

<sup>5</sup> Esta tabla hace referencia únicamente a las entidades de ventas de Dell, no a las entidades de ventas de EMC.



		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	<p>Sitio web local específico de cada país en <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemania: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

\*Los Clientes pueden acceder al sitio web local en [www.dell.com](http://www.dell.com)<sup>6</sup> con solo ingresar a [www.dell.com](http://www.dell.com) desde una computadora conectada a Internet en su localidad o al elegir entre las opciones en el sitio web de Dell en "Elija una región/país", disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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

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

Cuando se emite la orden de Servicios, se recibe la oferta de Servicios, se usan los Servicios o el software asociado, o cuando se hace clic en el botón "Acepto" o se activa la casilla "Acepto" o cualquier opción similar del sitio web Dell.com en relación con la compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, acepta esta Descripción del servicio y los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una empresa o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos "usted" o "Cliente" pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

© 2020 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que, en este documento, se utilicen marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.

<sup>6</sup>Nota: determinados productos de almacenamiento, protección de datos e infraestructura hiperconvergente no están disponibles para la venta en sitios web locales de dell.com y se deben adquirir en una entidad de ventas de EMC.



# Anexo 1

## Servicios de imágenes de configuración

---

### Visión general del Servicio

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

### Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de imágenes de configuración es el siguiente:

#### Inicio del proyecto

- El gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos al aprobar y devolver el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar el servicio de Primer artículo en línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.
- El Cliente revisa, aprueba y envía a Dell el Formulario de cumplimiento de la normativa de exportación para certificar 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 en el 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 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 para garantizar que la Imagen del Cliente se cargue adecuadamente durante la compilación inicial del sistema.

#### Finalización del proyecto

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



## Responsabilidades del Cliente

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

- Conservar una copia de la Imagen. DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN NINGUNA IMAGEN O PLATAFORMAS DE HARDWARE ADMITIDAS.
- Crear, probar y verificar que la Imagen funcione según las necesidades del Cliente en la(s) plataforma(s) de hardware admitida(s) que se adquirirá(n).
- Asegurarse de que todas las Imágenes posean todos los controladores necesarios y de que no haya hardware que no esté admitido en el Administrador de dispositivos más allá del hardware documentado en el Formulario de especificaciones técnicas.
- Verificar que las Imágenes no contengan Información de identificación personal.
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas.
- Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto. El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales. La información de inicio de sesión del Cliente expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente. Durante el desarrollo del Proyecto de servicios de configuración inicial, completar la Certificación de cumplimiento de la normativa de exportación para imágenes, para certificar que Dell puede exportar la Imagen enviada por el Cliente al exterior del país desde el cual se envía.
- Proporcionar la clave de producto del sistema operativo, si el sistema operativo no es OEM de Dell.
- Si corresponde, asegurarse de que los Servicios de imágenes de configuración cumplen con los requisitos del Cliente al solicitar o utilizar el servicio de revisión de configuración de Primer artículo en línea de Dell.
- Aprobar la Imagen.

## Requisitos del servicio:

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

## No se incluye con los Servicios de imágenes de configuración:

- La provisión o las licencias de cualquier software, sistema operativo u otros elementos de otros fabricantes presentes 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 de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.





## Servicios de imágenes de configuración opcionales

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



## Anexo 2

### Asset Tagging de los Servicios de configuración

---

#### Visión general del Servicio

Asset Tagging de los Servicios de configuración (“Asset Tagging”) ofrece una manera conveniente y eficiente para colocar una etiqueta de activos generada por Dell o suministrada por el Cliente en los nuevos Sistemas Dell admitidos en el momento de su fabricación, como así también las funcionalidades de etiquetado de cajas externas y de sistemas/plataformas (por ejemplo, cajas de envío y pallets). A petición del Cliente, este Servicio también puede incluir la funcionalidad de programar la memoria de CMOS del sistema para incluir los datos de etiquetas de activos en el sistema del Cliente durante el proceso de fabricación.

#### Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Asset Tagging es el siguiente:

##### Inicio del proyecto

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

##### Desarrollo del proyecto

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

##### Finalización del proyecto

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

**Responsabilidades del Cliente:** El Cliente deberá realizar lo siguiente:

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



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

## Requisitos de Asset Tagging de los Servicios de configuración:

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

### América:

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

### Europa, Oriente Medio, África (EMEA):

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

### Asia Pacífico y Japón (APJ):

1. Etiquetas grandes de 3" x 5" en poliéster color blanco brillante para uso en el exterior de la caja del sistema.
2. Etiquetas medianas de 1,5" x 2" y personalizadas de 2" x 3" en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.
3. Etiquetas pequeñas de 1" x 2" en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.

### China:

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

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

## No se incluye con Asset Tagging:

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



## Anexo 3

### Servicios de informes de activos de los Servicios de configuración

---

#### Visión general del Servicio

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

#### Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de informes de activos es el siguiente:

##### Inicio del proyecto

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

##### Desarrollo del proyecto

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

##### Finalización del proyecto

- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

#### Responsabilidades del Cliente: El Cliente deberá realizar lo siguiente:

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

#### Requisitos del servicio:

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

#### No se incluye con los Servicios de informes de activos:

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



## Anexo 4

### Servicios de configuración: Servicio de configuración de-hardware

---

#### Visión general del servicio

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

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

#### Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El inicio del proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de configuración de hardware es de la siguiente manera:

##### Inicio del proyecto

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

##### Desarrollo del proyecto

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

##### Finalización del proyecto

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



## Responsabilidades del Cliente: El Cliente deberá realizar lo siguiente:

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

## No se incluye con el Servicio de configuración de hardware:

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



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

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

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

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

### Empresarial

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

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

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

### Empresarial

- Impresoras
- Escáneres
- Puentes, enrutadores, concentradores, adaptadores y switches de otros fabricantes
- Documentación
- Medios
- Dispositivos de seguridad (por ejemplo, bloqueos, cables)
- Monitores, teclados, mouses, parlantes de otros fabricantes
- Elementos incluidos en la caja (por ejemplo, apoyamanos, auriculares, documentación)
- Piezas/hardware consignados
- Software



- Hardware POS
- Configuración/valores de BIOS
- Asset Tagging
- RAID automático
- Logotipos de BIOS

## Proceso de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración

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

- ABU: [http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact\\_technical\\_support?c=us&l=en&s=gen](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 el gerente de proyectos de los Servicios de configuración para conocer la funcionalidad de reemplazo de Piezas de los servicios de configuración para APJ (ofertas limitadas)

### Reemplazo de Piezas de los servicios de configuración frente a la garantía de producto

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

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

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





### Visión general del Servicio

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

#### Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada Proyecto de servicios de configuración que incluye Servicios de configuración de BIOS de los Servicios de configuración es el siguiente:

##### Inicio del proyecto

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

##### Desarrollo del proyecto

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

##### Finalización del proyecto

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

### Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Crear, probar y verificar que las personalizaciones de BIOS solicitadas funcionan según los requisitos del Cliente para el sistema Dell admitido. DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN RELACIÓN CON LAS CONFIGURACIONES PERSONALIZADAS DE BIOS.
- Considerar solicitar una Unidad de revisión de cliente para asegurarse que los valores personalizados de BIOS cumplan con los requisitos del Cliente.
- Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto. El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos días laborables; la información de inicio de sesión del Cliente expirará al 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 partners de Dell tengan la autorización completa, hayan recibido una licencia o cuenten de otra forma con los derechos para usar tal marca o logotipo según los requisitos del Cliente.

## Requisitos del servicio:

- Dell proporciona periódicamente actualizaciones de BIOS obligatorias. Las actualizaciones de BIOS obligatorias se aplican a los BIOS “bloqueados”. El Cliente puede “volver a bloquear” el BIOS en el nuevo nivel actualizado.
- No todos los valores de personalización de BIOS se encuentran disponibles en todos los Sistemas Dell admitidos. El Cliente debe consultar con el gerente de proyectos de los Servicios configuración o el personal de ventas de Dell para conocer la funcionalidad del ajuste particular por tipo de sistema.

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

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



## Anexo 5

### Servicios de configuración: Servicios de configuración de software

---

#### Visión general del Servicio

Los servicios de configuración de software (“Servicios de configuración de software”) ayudan al Cliente con la instalación de determinadas aplicaciones de software o la modificación de determinados valores del sistema operativo en relación con su compra de nuevos Sistemas Dell admitidos. Los procesos de los Servicios de configuración de Dell validan la instalación de las aplicaciones de software y los valores del sistema operativo dentro 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

- Si corresponde, el gerente de proyectos de los Servicios de configuración o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.

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

##### Desarrollo del proyecto

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

##### Finalización del proyecto

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

#### Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Crear, probar y verificar que las aplicaciones de software y los ajustes del sistema operativo funcionen según las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware admitidas que se comprarán.
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas.
- Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto. El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales. La información de inicio de sesión del Cliente expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente. Durante el desarrollo del Proyecto de servicios de configuración inicial, completar la Certificación de cumplimiento de la normativa de exportación para imágenes, para certificar que Dell puede exportar la Imagen enviada por el Cliente al exterior del país desde el cual se envía.
- Proporcionar la clave de producto del sistema operativo, si el sistema operativo no es OEM de Dell.



## Requisitos del servicio:

- La instalación de software está disponible para sistemas contruidos con los principales sistemas operativos (como Microsoft® Windows® y variaciones de Linux). El Cliente debe confirmar con el gerente de proyectos de los Servicios de configuración que las funcionalidades 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 contruidos con sistemas operativos Microsoft® Windows® únicamente.

## No se incluye con los Servicios de configuración de software:

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



## Anexo 6

### Servicios de configuración: Servicios de configuración estándar

#### Visión general del Servicio

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

#### Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

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

##### Asset Tagging estándar

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

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

##### Informe de activos estándar

El Servicio de informes de activos estándar generará un informe predefinido que detallará la información del sistema y del pedido. Este informe se proporcionará al Cliente inicialmente por correo electrónico en una hoja de cálculo de Microsoft Excel (.XLS) adjunta. Los campos incluidos en el informe de activos son: número de cuenta, etiqueta de activos (según corresponda), descripción del chasis, estilo del chasis, nombre de la empresa, nombre del equipo, CPU, dirección de envío 1, dirección de envío 2, dirección de envío 3, ciudad de envío, estado de envío, código postal de envío, país de envío, nombre del cliente, número de cliente, etiqueta de servicio de Dell, código de servicio rápido, tamaño del disco duro, SO instalado, dirección MAC 1, dirección MAC 2, dirección MAC 3, fecha de fabricación, memoria, modelo, número de pedido, número de orden de compra, velocidad del procesador, fecha de envío, y expiración de la garantía de 3 años, expiración de la garantía de 4 años o expiración de la garantía de 5 años.

##### Configuración del sistema: Ajustes de RAID

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

- RAID 1, SINGLE CNTR ON 2HDD
- FAILOVER\_HOTSPARE
- RAID 0 SINGLE CNTR ON 1HDD



- RAID 5, SINGLE CNTR ON 3HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON ALL HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR ON 6HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON 5HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR ON 6HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR ON 5HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR ON 8HDD

### **No se incluye con los Servicios de configuración estándar:**

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



## Anexo 7

# Servicios de configuración: Servicios de configuración de PowerEdge

## Visión general del Servicio

La compra del Cliente de los Servicios de configuración de PowerEdge proporciona un método para recibir Sistemas Dell admitidos con los ajustes de sistema (oferta base) de PowerEdge con servicios complementarios de PowerEdge adquiridos por el Cliente, configurar una solicitud formal de proyecto y cumplir con los requisitos mínimos. Los Servicios de configuración de PowerEdge solo están disponibles para productos PowerEdge. Estos servicios se pueden aplicar a los Sistemas Dell admitidos del Cliente, ya que se fabrican dentro de la fábrica de Dell o en ubicaciones 2T/centros de distribución. Los Servicios de configuración de PowerEdge disponibles incluyen ajuste de BIOS, ajuste de IDRAC, bloqueo de firmware, RAID personalizado, etiquetas de activos estándar, etiquetas de activos del Cliente, informe estándar, informe personalizado, carga de imagen suministrada por el Cliente, modificación de la ubicación de la tarjeta personalizada.

### Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

Para pedir un Servicio de configuración de PowerEdge, un representante de ventas de Dell agregará el ajuste de sistema para los Servicios PowerEdge (oferta base) al pedido. Además, los representantes de ventas pueden agregar también cualquiera de los servicios complementarios disponibles al pedido. Se requiere el ajuste de sistema de PowerEdge (oferta base) para incluir cualquiera de los servicios complementarios. Los siguientes Servicios de configuración de PowerEdge están disponibles:

Ajuste de sistema de PowerEdge: ajuste de sistema ilimitado (ajuste de BIOS, ajuste de IDRAC, bloqueo de firmware, opciones de RAID)

- BIOS tal como se estipula en el Anexo 3

Servicios complementarios de PowerEdge: ajuste de sistema ilimitado, etiquetas de activos estándar o personalizadas, informes de activo estándar/personalizado, carga de imagen suministrada por el Cliente

- Creación de imágenes tal como se estipula en el Anexo 1
- Etiquetas de activos tal como se estipula en el Anexo 2
- Informes de activos tal como se estipula en el Anexo 3
- Etiquetas de activos estándar tal como se estipula en el Anexo 6
- Modificación de la ubicación de la tarjeta tal como se estipula en el Anexo 4

### Requisitos del servicio:

- La instalación de software está disponible para sistemas contruidos con Microsoft® Windows®.
- Los ajustes del Sistema operativo están disponibles para sistemas contruidos con sistemas operativos Microsoft® Windows®

### No se incluye con los Servicios de configuración de PowerEdge:

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

