

Descripción del servicio

Dell Logistics Services

Introducción

Los Servicios logísticos de Dell (cada uno de ellos, un “Servicio” o “Servicio logístico” y, en conjunto, los “Servicios” o “Servicios logísticos”) son un amplio portafolio de servicios estándar y personalizados centrados en el manejo físico y la prestación o en su pedido que brinda soporte, mejora y, a menudo, completa la experiencia de adquisición del Cliente de Dell. La flexibilidad y la gama de servicios disponibles reflejan la dinámica de los requisitos del cliente y brindan la oportunidad de elegir entre un menú de servicios que brindan soporte back-end de pedidos para sus necesidades de almacenamiento, empaque y transporte.

Alcance del servicio

Dell Logistic Services se ofrece para los productos compatibles que incluyen, entre otros:

1. **Servicios de warehousing:** solución de almacenamiento para la implementación rápida de un programa de entrega por niveles (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [1]).
2. **Entrega en la caja:** agregado de hardware adicional, documentos de instalación personalizados u otros accesorios en la caja de envío. (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [2]).
3. **Retiro de artículos:** retiro de artículos predeterminados/estándar de Dell de la caja de envío (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [3]).
4. **Paquete múltiple:** provisión de los sistemas y la documentación especificada al cliente en contenedores de paquetes múltiples aprobados (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [4]).
5. **Embalaje externo:** embalaje externo del sistema múltiple o los accesorios en una caja más grande para reducir el número de cajas que se reciben por separado (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [5]).
6. **Palés y cajones:** diseño, configuración o paletización predefinidos no estándar o específicos del cliente de palés o cajones (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [6]).
7. **Embalaje personalizado:** embalaje diseñado según las especificaciones del cliente. (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [7]).
8. **Etiqueta de caja de envío:** aplicación de etiquetas predefinidas/estándar o personalizadas que pueden incluir datos definidos por el cliente o proporcionados para la caja de envío del sistema (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [8]).
9. **Consolidación de pedidos:** administración de la recepción y consolidación de múltiples opciones de hardware, software y periféricos de Dell y de otros fabricantes, o partes enviadas por el cliente, y organización de la entrega de todas las partes en un solo envío (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [9]).
10. **Entrega personalizada:** entrega del producto en una hora o día específicos, o en una ubicación del cliente, con servicios adicionales que no son un método estándar por parte de la operadora. Este servicio puede incluir: entregas con límite de tiempo, fuera del horario comercial, en una fecha específica, en un día hábil específico, durante fin de semana o días festivos; despaletización; destino único interior; distribución interna en oficina (múltiples destinos en una dirección); desempaqueado; compuerta de elevación; retiro de paquetes (remoción) (en más detalle en el Anexo de servicio [10]).



11. **Operadora del cliente:** administración del proceso de transporte utilizando operadores logísticos estándar de Dell y distintos de Dell para el transporte de productos. (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [13]).
12. **Envío internacional:** preparación del envío internacional con todos los documentos necesarios. Envío directo a usuarios finales en países directos o indirectos con documentos de cumplimiento de normas impositivas y de exportación precisos. (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [12]).
13. **Informes y notificaciones:** preparación del papeleo de envío estándar y personalizado, listas de empaque o etiquetas, generación de informes de logística y transporte, y notificación anticipada de entregas e informes. (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [13]).
14. **Almacenamiento a corto plazo (solo clientes de EMEA y APJC):** Dell administrará y almacenará el volumen de pedidos de los clientes que fluctúan por un plazo predeterminado. (explicado en más detalle en el Anexo de servicio [14]).

Nota: Los Anexos de servicio de esta Descripción de servicio incluyen las especificaciones para cada Servicio de logística ofrecido por Dell. Solo los Anexos de servicio para los Logistics Services identificados en la factura del cliente, el acuse de recibo del pedido o la orden de compra se aplicarán a esa adquisición específica por parte del cliente.

El cliente puede adquirir uno o más de los Logistics Services antes mencionados de Dell por una tarifa por sistema que se determinará entre las partes. Los Logistics Services específicos que el cliente adquiere y el precio asociado para dichos Logistics Services se indicarán en la factura, el acuse de recibo del pedido o la orden de compra del cliente. Mediante la adquisición de estos “Servicios” de Dell, el cliente acepta regirse por todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio, incluidos los Anexos de servicio aplicables y el acuerdo de servicios maestro del cliente correspondiente o las condiciones de venta de Dell aplicables a los clientes comerciales, disponibles en www.Dell.com/terms (según corresponda).

Servicios opcionales

Cada servicio de logística disponible actualmente se detalla en los Anexos de servicio de esta Descripción del servicio. Los servicios adicionales (incluidos los servicios de configuración o los servicios de consultoría, administración, profesionales, de soporte o capacitación relacionados) pueden estar disponibles para adquirir de Dell. Los servicios adicionales requerirán un Acuerdo de servicios por separado con Dell.

Período del servicio

Este Acuerdo comienza en la fecha en que realiza su pedido y continúa durante el período del servicio. El “período del servicio” comienza en la fecha de compra y se extiende por el término indicado en el Formulario de pedido. La cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales o usuarios finales administrados para los cuales el cliente ha adquirido uno o más servicios, la tarifa o el precio, y el periodo del servicio aplicable para cada uno se indican en el Formulario de pedido del cliente u otro tipo de acuerdo mutuo sobre la factura, el acuse de recibo del pedido o la orden de compra (colectivamente, “Formulario de pedido”). A menos que se acuerde lo contrario por escrito entre Dell y el cliente, las adquisiciones de servicios en virtud de este Acuerdo serán exclusivamente para uso interno del cliente y no para fines de reventa o de oficina de servicios.



Responsabilidades generales del cliente

Para cada servicio de logística pedido por el cliente a continuación, el cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar a Dell acceso al personal adecuado del cliente para el soporte con la provisión y prestación de los servicios.
- Si los servicios requieren trabajo en el sitio, el cliente ofrecerá acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los productos soportados, incluidos un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local.
- Cumplir con los criterios de calificación para el servicio solicitado según se define en los Anexos de servicio; es decir, cantidades mínimas de pedido, frecuencia de pedido, aplicabilidad del sistema, otras condiciones.
- Adquirir todas las licencias, derechos, certificaciones reglamentarias y otros permisos necesarios con respecto al cumplimiento de normas del comercio internacional para que Dell realice los servicios.
- Aceptar los términos y condiciones establecidos en los Anexos de servicio individuales.

Respaldo de datos; eliminación de datos confidenciales. El cliente deberá realizar un respaldo de todos los datos, el software y los programas existentes en todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este servicio, según corresponda. Se recomienda al cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el cliente es responsable de eliminar cualquier información confidencial, de propiedad o personal, y cualquier medio extraíble, como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de si un técnico in situ también brinda asistencia. **DELL NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:**

- CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- MEDIOS EXTRAÍBLES DAÑADOS O PERDIDOS;
- LOS CARGOS DE DATOS O VOZ INCURRIDOS COMO RESULTADO DE NO RETIRAR TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES EN EL INTERIOR DE PRODUCTOS COMPATIBLES QUE SE DEVUELVAN A DELL;
- LA PÉRDIDA DEL USO DE UN SISTEMA O RED;
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL O UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE OTROS FABRICANTES.

Dell no será responsable de la restauración o reinstalación de ningún programa o dato. Al devolver un producto compatible o parte de este, el cliente solo incluirá el producto compatible o la pieza que haya solicitado el técnico del teléfono.

Artículos excluidos

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

- Cualquier servicio, tarea o actividad que no esté indicada específicamente en esta Descripción del servicio.

Los artículos excluidos específicos de los Logistics Services se detallan en los Anexos de servicio correspondientes.



Esta Descripción del servicio no confiere al cliente ninguna garantía que sea adicional a las garantías provistas según los términos de su contrato o Acuerdo maestro de servicios, según corresponda.

Términos y condiciones

Productos compatibles. Este servicio está disponible para ofertas seleccionadas de Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™ y Dell EqualLogic™, impresoras Dell seleccionadas y accesorios seleccionados de Dell y de terceros. Los productos compatibles se agregan con regularidad, así que comuníquese con su representante de ventas de Dell para obtener la lista más actualizada de los servicios disponibles para productos Dell o de terceros.

Proyecto de servicios de configuración. La prestación de los Logistics Services por parte de Dell se puede realizar mediante el desarrollo y la administración de un proyecto de servicios de configuración (“proyecto SC”). Dell puede administrar cada pedido de Logistics Services que el cliente realice junto con la adquisición de nuevos sistemas compatibles de Dell u otros servicios de configuración como un proyecto CS único. Si el cliente solicita varios Logistics Services y servicios de configuración personalizados de fábrica junto con la adquisición de nuevos sistemas compatibles de Dell, estos se combinarán en un solo proyecto CS; si corresponde. Cuando los tipos de sistemas específicos impiden la combinación de Logistics Services y servicios de configuración en un único proyecto CS, se tratarán como proyectos CS individuales. Las modificaciones del cliente a un proyecto CS existente pueden tratarse como un proyecto CS individual.

Socios de Dell. Dell puede utilizar afiliados y subcontratistas para prestar los Logistics Services. De vez en cuando, Dell puede cambiar la ubicación donde se prestan los servicios o la parte que presta los servicios; disponiéndose, sin embargo, que Dell será el responsable ante el cliente por la prestación de los servicios.

Socios del cliente. El cliente puede utilizar a otros fabricantes (p. ej., contratistas, agentes, integradores de sistemas o socios del canal) para representar al cliente y trabajar con Dell en la medida necesaria para que los Logistics Services se proporcionen al cliente. El cliente es el único responsable de todos los actos u omisiones de sus socios. Además, el cliente acepta indemnizar y exonerar de responsabilidad a Dell a solicitud de cualquier daño, costo y gasto (incluidos los honorarios legales y los costos judiciales o de solución de controversias) que surjan o deriven de cualquier acto u omisión de cada socio del cliente en su calidad de representante del cliente, independientemente del tipo de acción.

Cancelación. Sujeto a la política aplicable de devolución de productos y cancelación de servicios para la ubicación geográfica del cliente (ya sea especificada en una Descripción del servicio o impuesta por las leyes locales), el cliente puede rescindir los Logistics Services junto con la cancelación permisible de la adquisición de los productos compatibles proporcionando a Dell un aviso de cancelación por escrito. Se pueden aplicar cargos por la cancelación del servicio. El cliente no podrá cancelar los Logistics Services a menos que así lo disponga una ley aplicable del estado/país/provincia, que no puede modificarse por acuerdo.

Dell podrá cancelar los Logistics Services, incluido cualquier servicio en curso, en cualquier momento durante el período de esta Descripción del servicio por cualquiera de los siguientes motivos:

- El cliente no paga el precio total del servicio de logística de acuerdo con los términos de la factura.
- El cliente es abusivo, amenazador o se niega a cooperar con el analista o técnico in situ que lo asiste.
- El cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.



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

Productos de otros fabricantes. “Productos de otros fabricantes” se refiere a cualquier hardware, software u otro material tangible o intangible (proporcionado por el cliente a Dell o adquirido por Dell por indicación del cliente) que utiliza Dell junto con los Logistics Services. El cliente garantiza a Dell que ha obtenido las licencias, consentimientos, certificaciones reglamentarias o aprobaciones requeridos para otorgar por el presente a Dell y a los socios de Dell, tal como se describe anteriormente, incluidos sus respectivos subcontratistas y empleados, el derecho y la licencia para acceder, copiar, distribuir, usar o modificar (incluida la creación de trabajos derivados) o instalar los productos de otros fabricantes sin infringir o violar los derechos de propiedad o licencia (incluidos patentes y derechos de autor) de los proveedores o propietarios de dichos productos de otros fabricantes. EXCEPTO SEGÚN LO ACORDADO POR ESCRITO ENTRE EL CLIENTE Y DELL, POR EL PRESENTE DELL RECHAZA CUALQUIER GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, RELACIONADA CON PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES. Los productos de otros fabricantes estarán sujetos exclusivamente a los términos y condiciones entre el otro fabricante y el cliente. EN VIRTUD DE ESTE ACTO, DELL RECHAZA CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER EFECTO QUE LOS SERVICIOS DE LOGÍSTICA PUEDAN TENER EN ALGUNA GARANTÍA PARA UN PRODUCTO DE OTRO FABRICANTE. En la medida máxima permitida por la ley local aplicable, Dell no tendrá ninguna responsabilidad por productos de otros fabricantes y el cliente buscará exclusivamente al proveedor de otro fabricante por cualquier daño o responsabilidad con respecto a la provisión de dichos productos de otros fabricantes. Dell podrá adquirir piezas únicas y componentes de larga duración como productos de otros fabricantes para permitir la fabricación de configuraciones personalizadas para el cliente. Si (i) dichos materiales no se utilizan dentro de los noventa (90) días debido a un cambio en la proyección, reprogramación o cancelación de cualquier orden de compra del cliente u otros motivos y (ii) Dell no podrá revender dichos materiales a otros por un precio razonable ni podrá cancelar su pedido de los materiales; luego, a su exclusivo criterio, Dell podrá facturar y entregar los materiales al cliente. El cliente pagará a Dell por los materiales y cualquier tarifa de almacenamiento que Dell pudiera incurrir como resultado de mantener dichos materiales en su inventario por más de noventa (90) días.

Exportación. El cliente garantiza y declara que los productos de otros fabricantes, incluidos, entre otros, el software incluido en una imagen enviada a Dell junto con los Logistics Services, no contienen tecnología restringida (p. ej., cifrado) o, si contienen tecnología restringida, que los productos de otros fabricantes son elegibles para ser exportados por Dell a cualquier país (que no sean los que están sujetos a las leyes de exportación aplicables) sin una licencia de exportación. Dell no es responsable de determinar la exactitud de las declaraciones con respecto a la existencia de una licencia de exportación o con respecto a la elegibilidad para la exportación de productos de otros fabricantes sin licencia. Las certificaciones de exportación del cliente deben respetar las leyes, normativas y requisitos regionales y locales aplicables (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 generación de imágenes de CFI (la “Certificación de cumplimiento de normas de exportación de imágenes”). En países seleccionados, es posible que se requieran certificaciones de exportación junto con otros servicios (p. ej., servicios de activos de CS, servicios de integración de hardware de CS, servicios de personalización de BIOS de CS o servicios de entrega en la caja CS). Cualquier certificación de exportación requerida debe completarse, firmarse y devolverse a Dell antes de que Dell implemente el servicio de logística correspondiente. En caso de que se requiera que Dell obtenga una licencia de exportación para productos de otros fabricantes con el fin de prestar los servicios, el cliente acuerda proporcionar a Dell, sin cargo, toda asistencia razonable que Dell requiera para obtener dicha licencia de exportación.



Indemnización al cliente. El cliente defenderá, indemnizará y exonerará de responsabilidad a Dell ante cualquier reclamo o acción de otro fabricante que surja de (a) el incumplimiento del cliente para obtener la licencia, los derechos de propiedad intelectual o cualquier otro permiso, certificaciones reglamentarias o aprobaciones asociadas con productos de otros fabricantes, así como el software o los materiales indicados o solicitados por el cliente para que se integren como parte de los servicios o (b) cualquier declaración imprecisa con respecto a la existencia de una licencia de exportación, o cualquier alegato hecho contra Dell debido a la violación o supuesta violación del cliente de las leyes, reglamentos y órdenes de exportación aplicables.

Exención de responsabilidad y aviso de especificaciones técnicas. El cliente es responsable de determinar las especificaciones del cliente para los Logistics Services y de garantizar que dichas especificaciones estén debidamente documentadas por Dell. El cliente reconoce que los Logistics Services son de elección del cliente. Dell tendrá derecho a confiar en la documentación del cliente (el "Formulario de especificación del cliente"). Dell no es responsable de las obligaciones o los daños derivados de la prestación de los Logistics Services realizados de acuerdo con la documentación del cliente. Si Dell considera que los Logistics Services propuestos no son técnicamente viables, Dell se reserva el derecho de negarse a continuar con la prestación de los Logistics Services. Dell no ofrece ninguna garantía de que los Logistics Services proporcionados al cliente abordarán todos los requisitos del cliente, ya que Dell depende de los productos de otros fabricantes y de la asistencia proporcionada por el cliente u otros fabricantes.

Información adicional importante

Control de cambios. Para trabajos adicionales no especificados en un servicio de logística como resultado de: (i) un cambio solicitado en el alcance del servicio, (ii) un acto u omisión del cliente; (iii) un cambio en la ley o normativas aplicables; o (iv) un evento de fuerza mayor, Dell considerará el trabajo adicional y proporcionará detalles de cualquier cambio en los plazos y el costo en función de los cambios solicitados. En caso de que el cliente acepte el cronograma o el costo adicionales, lo confirmará por escrito brindando su consentimiento por escrito antes de que Dell comience o (si ya comenzó) continúe brindando los servicios adicionales.

El servicio vence un año después de su contratación. EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY APLICABLE EXIJA LO CONTRARIO, USTED PUEDE UTILIZAR ESTE SERVICIO UNA VEZ DURANTE EL PERÍODO DE UN AÑO DESPUÉS DE LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL ("FECHA DE VENCIMIENTO"). LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL SE DEFINE COMO LA FECHA DE LA FACTURA PARA EL SERVICIO O LA CONFIRMACIÓN DE PEDIDO DE DELL, LO QUE OCURRA PRIMERO. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DELL SE CONSIDERARÁ SATISFECHA LUEGO DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, AÚN SI NO UTILIZA EL SERVICIO.

Transferencia del servicio. El cliente no podrá transferir el servicio de logística ni los derechos conferidos al cliente por esta Descripción del servicio a un tercero.

Disponibilidad del servicio de logística. Es posible que los Servicios logísticos no estén disponibles en todas las ubicaciones geográficas o para todos los productos.

Esta Descripción del servicio se acuerda entre usted, el cliente ("usted" o el "cliente") y la entidad de Dell identificada en su factura para la adquisición de este servicio. Este servicio se proporciona y se rige conforme al acuerdo de servicios maestros del cliente firmado por separado con Dell, que autoriza explícitamente la venta de este servicio. En ausencia de dicho acuerdo, dependiendo de la ubicación del cliente, este servicio se proporciona y se rige por las condiciones de venta comercial de Dell o el acuerdo al que se hace referencia en la tabla a continuación (según corresponda, el "Acuerdo"). Consulte la tabla a continuación que muestra la URL aplicable a la ubicación de su cliente donde se puede ubicar su Acuerdo. Las partes reconocen haber leído y aceptan regirse por dichos términos en línea.



Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a su adquisición de servicios de Dell	
	Clientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Clientes que compran servicios de Dell a través de un revendedor de Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés de Canadá)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Las Descripciones de servicio y otros documentos de servicio de Dell que pueda recibir de su vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell, sino que solo servirán para describir el contenido del servicio que está comprando de su vendedor, sus obligaciones como destinatario del servicio y las limitaciones y restricciones de dicho servicio. Como consecuencia, toda referencia al “cliente” en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento de servicio de Dell se entenderá en este contexto como una referencia a usted, mientras que cualquier referencia a Dell solo se entenderá como una referencia a Dell como proveedor de servicios prestando el servicio en nombre de su vendedor. No tendrá una relación contractual directa con Dell con respecto al servicio descrito en este documento. Para evitar dudas, cualquier término de pago u otros términos contractuales que sean por su naturaleza únicamente relevantes entre un comprador y un vendedor directamente no serán aplicables a usted y se establecerán según lo acordado entre usted y su vendedor.
Europa, Medio Oriente, y África	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda según se indica a continuación: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen	Las Descripciones de servicio y otros documentos de servicio de Dell que pueda recibir de su vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell, sino que solo servirán para describir el contenido del servicio que está comprando de su vendedor, sus obligaciones como destinatario del servicio y las limitaciones y restricciones de dicho servicio. Como consecuencia, toda referencia al “cliente” en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento de servicio de Dell se entenderá en este contexto como una referencia a usted, mientras que cualquier referencia a Dell solo se entenderá como una referencia a Dell como proveedor



	Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	de servicios prestando el servicio en nombre de su vendedor. No tendrá una relación contractual directa con Dell con respecto al servicio descrito en este documento. Para evitar dudas, cualquier término de pago u otros términos contractuales que sean por su naturaleza únicamente relevantes entre un comprador y un vendedor directamente no serán aplicables a usted y se establecerán según 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 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 los términos de esta Descripción del servicio entren en conflicto con los términos del Acuerdo, los términos de esta Descripción del servicio prevalecerán, pero solo en la medida del conflicto específico, y no se leerán ni se considerará que reemplazan ningún otro término en el Acuerdo que no está específicamente contradicho por 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/service-descriptions/global.

En la medida en que los términos de esta Descripción del servicio entren en conflicto con los términos del Acuerdo, los términos de esta Descripción del servicio prevalecerán, pero solo en la medida del conflicto específico, y no se leerán ni se considerará que reemplazan ningún otro término en el Acuerdo que no está específicamente contradicho por esta Descripción del servicio.

Mediante la realización de su pedido de los servicios, la recepción de la prestación de los servicios, el uso de los servicios o el software asociado o por hacer clic/marcar el botón o la casilla "I Agree" (Acepto) o similar en el sitio web de Dell.com en relación con su compra o dentro de una interfaz de software de Dell o de Internet, usted acepta estar regirse por esta Descripción del servicio y los acuerdos incorporados por referencia en este documento. Si acepta los términos de esta Descripción del servicio en nombre de una compañía u otra entidad legal, declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso "usted" o el "cliente" se referirán a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que se exija a los clientes en ciertos países ejecutar un Formulario de pedido firmado.

Para obtener más información acerca de alguna de nuestras ofertas de servicio, póngase en contacto con su representante de Dell o visite www.dell.com/services

La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los clientes y socios del canal de Dell deben contactar a su representante de ventas.

© 2018 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Las marcas comerciales y los nombres comerciales pueden utilizarse en este documento para referirse a las entidades que reclaman las marcas y nombres o sus productos. Se aplican los términos y condiciones de venta de Dell, que están disponibles en www.Dell.com y a solicitud.



Anexo 1

Almacenamiento; Ready Stock*

Descripción general del servicio

El servicio Ready Stock de Dell (“Servicio” o “Servicios”) ayuda al Cliente a administrar el volumen fluctuante de pedidos de sus compradores y reduce el tiempo de cumplimiento al mantener un suministro de sistemas preconfigurados y ensamblados previamente, posicionados con antelación en ubicaciones de almacenamiento, y administrar dicho inventario para cumplir con la demanda. El Servicio está disponible para determinados modelos y configuraciones de sistemas, software y periféricos, componentes de otros fabricantes y productos del cliente adquiridos mediante consignación (“Productos elegibles”). Las ubicaciones de servicio se deciden a exclusivo criterio y aprobación de Dell, que están sujetos a cambios. Póngase en contacto con su representante de ventas de Dell para obtener más información sobre los sistemas y configuraciones que son productos elegibles.

Dell creará y almacenará cantidades de productos elegibles en función de las órdenes de compra de productos elegibles del cliente por períodos de tiempo predeterminados. El cliente podrá seleccionar períodos de tiempo iniciales de 90, 120, 150 o 180 días, según la disponibilidad regional, a un precio definido para cada nivel.

Los productos elegibles se almacenarán en las instalaciones de Dell (o del contratista de Dell) (“centro de consolidación”) hasta que el cliente envíe un aviso de envío, solicitando el envío de los productos elegibles. Este servicio está destinado a proporcionar al cliente el máximo nivel de flexibilidad en los envíos. En cualquier momento durante el período de almacenamiento, el cliente puede comunicar las instrucciones de envío que indiquen el producto elegible específico, la cantidad y los destinos de entrega del envío. Después de que Dell reciba y acepte la notificación de envío del cliente, los productos elegibles pedidos por el cliente se enviarán desde el centro de consolidación. El cliente puede solicitar otros servicios (implementación, configuración, soporte, etc.) como parte del acuerdo de servicio aplicable. Los demás servicios solicitados por el cliente como parte del acuerdo de servicio se aplicarán según lo solicite el cliente o según corresponda para el servicio solicitado, ya sea antes de la preparación del almacenamiento provisional de inventario o después de la notificación de envío del cliente.

Procedimientos del servicio:

- Los productos elegibles se pueden almacenar por períodos iniciales de 90, 120, 150, hasta un máximo de 180 días, según el producto elegible y la disponibilidad regional.
- En cualquier momento durante el período de almacenamiento, el cliente puede enviar un aviso de envío de productos elegibles parcial o total. El cliente comunicará el producto elegible específico para que se envíe por tipo y cantidad, junto con las direcciones de entrega.
- Al recibir la notificación de envío, Dell aplicará cualquier servicio restante, según sea necesario, dentro del acuerdo de nivel de servicio aplicable en ese momento.
- Dell proporcionará al cliente informes de inventario y actividad regulares sobre el producto elegible que participa en el servicio.
- El período de almacenamiento adquirido inicialmente puede extenderse en incrementos de 30 días, hasta un máximo de tres períodos de extensión. Se aplican tarifas de servicio.



- Todos los productos elegibles que permanezcan en el almacén después del período adquirido se enviarán y se facturarán al cliente, y el cliente pagará por dichos productos dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la factura de Dell. Los productos de otros fabricantes en el centro de consolidación se enviarán con dichos productos elegibles.
- La política de devoluciones de Dell no se aplicará; no se pueden devolver los productos elegibles.
- Dell admitirá todos los métodos de pago actualmente disponibles y aprobados para este servicio o para productos elegibles pedidos a Dell. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener más información sobre los métodos de pago.
- La inclusión de la facturación del producto compatible con Dell (excluyendo el material consignado o adquirido de otro fabricante), los servicios de almacenamiento y otros servicios aplicados que puedan incluirse en el acuerdo de servicio se realizará al momento del envío desde la ubicación de cumplimiento de Dell.
- Al momento del envío desde el proveedor de Dell al centro de consolidación, los productos de otros fabricantes adquiridos por el cliente de Dell serán facturados al cliente. El cliente entiende y acepta que la garantía de dicho producto de otros fabricante la proporciona el fabricante original del producto de otros fabricantes y dicha garantía comenzará en el momento en que el proveedor de Dell envíe el producto de otros fabricantes al centro de consolidación.
- Los términos y condiciones vigentes de la garantía de los productos compatibles, incluidos los productos elegibles y la exclusión de los productos de otros fabricantes, se aplican como se describe en el contrato de servicio aplicable para los productos compatibles que se solicitan en el momento del envío, con el derecho correspondiente a este servicio de acuerdo con tales términos de servicio aplicables del sistema.

Responsabilidades del cliente

- El cliente completará y firmará una Especificación del cliente para los servicios provistos conforme esta oferta.
- El cliente proporcionará a Dell una orden de compra que cubra los productos y servicios elegibles incluidos en el acuerdo de servicio
- El cliente se reunirá periódicamente con el equipo de la cuenta de Dell para analizar la proyección del producto, el inventario existente, agregar o eliminar configuraciones de productos elegibles y otros asuntos o cuestiones relacionados con el servicio.
- El cliente proporcionará asistencia razonable, cooperación, decisiones oportunas y soporte en relación con la prestación del servicio.
- Revisión del cumplimiento de normas. Dell y el cliente analizarán periódicamente el cumplimiento de normas del cliente con esta Descripción del servicio. Si el cliente no cumple con alguna de las disposiciones de la Descripción del servicio, Dell se reserva el derecho de cancelar o modificar el servicio.
- Al final del período de almacenamiento, el cliente tomará la entrega y pagará todo el inventario restante, así como todas las tarifas del servicio (incluidas las tarifas de extensión del servicio) que se hayan acumulado pero no hayan sido pagadas por el cliente a partir de la fecha de envío de esos productos elegibles.
- Sujeto a la política aplicable de devolución de productos y cancelación de servicios, si el cliente rescinde el servicio de logística junto con la cancelación permisible de la adquisición de los productos admitidos brindándole a Dell un aviso por escrito de la cancelación; se aplicarán cargos por cancelación de pedidos de hasta el 25 % del precio unitario acordado para cada unidad cancelada, además de los cargos por almacenamiento en los que se haya incurrido hasta el momento de la cancelación del producto compatible.



Este servicio no incluye lo siguiente:

- Desmontaje de material: el desarmado de los sistemas configurados o la eliminación de un inventario protegido para su reventa.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente establecida en este Anexo de servicio.

*Este anexo se aplica a las versiones anteriores de los servicios de almacenamiento Delivery on Demand (entrega sobre pedido) y ReadyShip (envío disponible).



Anexo 2

Servicio de entrega en la caja

Descripción general del servicio

Los servicios de entrega en la caja (“Drop in Box”) de los Logistics Services proporcionan un método para productos Dell o de otros fabricantes (p. ej., documentación, software o elementos de hardware periféricos) que Dell pone a disposición y selecciona por el cliente para empaquetar y enviar al mismo tiempo que se envía el nuevo producto compatible relacionado.

Procedimientos del servicio

El proceso de los servicios de entrega en la caja se puede solicitar como configuración personalizada o como oferta estándar de productos preconfigurados creada por Dell, como se muestra a continuación:

- El administrador de proyectos de Dell o el equipo de Ventas de Dell se comunican con el cliente para documentar y capturar los requisitos técnicos del cliente en el Formulario de especificación técnica.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos aprobando y devolviendo el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- El equipo de Adquisiciones de Dell obtiene los productos de otros fabricantes o el cliente puede proporcionar los artículos de entrega en la caja a Dell.
- El administrador de proyectos trabaja con el equipo de Adquisiciones de Dell o con el cliente para establecer un proceso de inventario para los elementos de entrega en la caja.
- Dell completa una prueba de fabricación para (i) confirmar que todos los artículos están configurados correctamente en el sistema de inventario y (ii) determinar si todos los artículos caben en la nueva caja del producto compatible o si requerirán una caja adicional.

Responsabilidades del cliente

El cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar cantidades suficientes de elementos entregados en la caja de propiedad del cliente a Dell para el inicio del proyecto.
- Certificar que los elementos entregados en la caja no contienen información de identificación personal.
- Proporcionar toda la asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida por Dell para prestar los servicios para productos de otros fabricantes de propiedad del cliente.
- Participar con Dell a lo largo del ciclo de vida del proyecto para proporcionar volúmenes adecuados de materiales entregados en la caja (de propiedad del cliente) consignados a Dell para cumplir con los pedidos de productos compatibles. Incluye el cumplimiento de las reglas de entrega del sitio de cumplimiento de soporte.
- Para los productos de otros fabricantes adquiridos por Dell, participar con las adquisiciones de Dell a lo largo del ciclo de vida del proyecto proporcionando proyecciones de unidades trimestrales y anuales que respalden los pedidos de sistemas de proyectos de servicio de entrega en la caja del cliente.



Requisitos del servicio:

- El tamaño y la cantidad de artículos que se incluirán en este servicio pueden restringirse según el tipo de artículos pedidos y la capacidad disponible de las cajas. Consulte al administrador de proyectos o el representante de ventas de Dell para conocer las posibles restricciones.
- La inserción de elementos no puede comprometer la seguridad o integridad del paquete del sistema.
- Todos los componentes o artículos agregados se identificarán e incluirán en cualquier documentación aduanera, comercial o de exportación, según lo requieran las entidades gubernamentales locales.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Personalización o configuración de cualquier artículo a entregar en la caja.
- Prueba de productos de otros fabricantes para la compatibilidad con la configuración del cliente.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 3

Retiro de artículos

Descripción general del servicio

El servicio de retiro de artículos (“retiro de artículos”, “servicio”) de los Logistics Services proporciona un método para que el cliente identifique y elimine del sistema compatible con Dell cualquiera de los artículos predeterminados/estándar que generalmente se proporcionan como componentes/accesorios de los sistemas Dell (p. ej., documentación, software o elementos de hardware periféricos). Los artículos seleccionados se retirarán del paquete del sistema Dell antes de que se envíe el artículo.

Procedimientos del servicio

- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell contactan al cliente para documentar y recopilar los requisitos del cliente.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos de Dell.
- El administrador de proyectos de Dell completa el pedido de servicios.
- El equipo de Operaciones CS de Dell recibe el pedido de servicios y se procede de acuerdo con el proceso establecido para el servicio de retiro de artículos.
- Los artículos retirados serán desechados por Dell.
- El cliente no recibirá ningún crédito financiero por los artículos retirados.

Responsabilidades del cliente

El cliente deberá realizar lo siguiente:

- Renunciar a los derechos de propiedad de los artículos retirados.

Requisitos del servicio:

- Los artículos retirados pueden estar restringidos en ciertas regiones/países según las normativas locales y del cliente. Consulte al administrador de proyectos para conocer las posibles restricciones.
- El retiro de artículos no puede comprometer la seguridad o la integridad del paquete del contenedor de envío.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Personalización o configuración de los artículos que queden en la caja.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 4

Paquete múltiple

Descripción general del servicio

El servicio de paquete múltiple (“paquete múltiple”, “servicio”) de los Logistics Services proporciona un método para que el cliente reciba envíos de sistemas de hardware de tipo paquete maestro. Son múltiples sistemas similares empaquetados en un contenedor de envío. El servicio de paquete múltiple tiene muchos beneficios:

- Facilita la implementación (una caja en lugar de muchas)
- Reduce los residuos in situ y el costo de reciclaje
- Es muy portátil (pesa aproximadamente 36,29 kg [80 lb])
- Maximiza las capacidades de almacenamiento
- Reduce los requisitos de materias primas (madera, papel, plástico)
- Reduce los desperdicios que se envían a basureros

Configuraciones básicas disponibles:

- Servidores:
 - Paquete múltiple de 10 paquetes
 - Paquete múltiple de 20 paquetes
 - Paquete múltiple de cuatro paquetes
- Laptops
 - Seis por cada paquete múltiple: múltiples plataformas
- Computadoras de escritorio
 - Seis DT por paquete múltiple: múltiples plataformas
 - Cuatro MT por paquete múltiple: múltiples plataformas
 - 10 SFF por paquete múltiple: múltiples plataformas
 - Cinco USFF por paquete múltiple: múltiples plataformas

Procedimientos del servicio

- El administrador de proyectos de Dell o el departamento de Ventas de Dell contactan al cliente para documentar y registrar los requisitos del cliente y confirmar que el servicio respalda la necesidad del cliente.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos de Dell.
- El administrador de proyectos de Dell completa el pedido de servicios.
- El equipo de Operaciones de Dell Logistics Services recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido para el servicio de paquete múltiple.

Responsabilidades del cliente

- Realizar el pedido por las cantidades necesarias para admitir configuraciones de paquetes múltiples.
- Ser capaz de recibir los envíos de configuración de paquetes múltiples.



Requisitos del servicio:

Los paquetes de paquetes múltiples creados seguirán las reglas estándar de “evitar daños o pérdidas de paquetes”:

- Usar una caja lo suficientemente fuerte como para soportar el peso del contenido.
- Enviar las cajas en contenedores de envío corrugados.
- Sellar de forma segura los contenidos con riesgo de filtración.
- Usar por lo menos cinco centímetros (dos pulgadas) de material de amortiguación adecuado para proteger los artículos entre sí y las esquinas, los lados, la parte superior y la parte inferior de la caja.
- Reforzar los bordes del paquete para protegerlo contra doblez.
- Sellar de forma segura los cierres y costuras de los paquetes con cinta reforzada.
- La información mínima incluida en el paquete múltiple incluirá el número de pedido del cliente, el número de pedido de Dell para cada paquete contenido, la información completa de la dirección y los números de teléfono.
- Todos los componentes o artículos combinados se identificarán e incluirán en cualquier documentación aduanera, comercial o de exportación, según lo requieran las entidades gubernamentales locales.

Exclusiones

- Los sistemas disponibles para paquete múltiple varían según la región y la ubicación de envío; comuníquese con su PM de CS para obtener más detalles

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Personalización o configuración de los artículos que queden en la caja.

Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 5

Embalaje externo

Descripción general del servicio

El servicio de embalaje externo (“embalaje externo”, “servicio”) de los Servicios logísticos proporciona un método para que el cliente consolide múltiples artículos de empaquetado único (es decir, sistemas, periféricos, dispositivos de otros fabricantes) en un paquete o contenedor más grande para propósitos de envío.

Procedimientos del servicio

- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell contactan al cliente para documentar y recopilar los requisitos del cliente.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos de Dell.
- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell completan el pedido de servicios.
- El equipo de Operaciones CS de Dell recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido
- Se asignan múltiples cajas y artículos a una sola caja, se cierra, sella y etiqueta la caja de embalaje externo con las etiquetas y la documentación adecuadas.

Responsabilidades del cliente

- El perfil de pedido tendrá que ajustarse a las limitaciones de la caja de embalaje externo.

Requisitos del servicio

- Los paquetes embalaje externo creados seguirán las “reglas para prevenir daños y pérdidas de paquetes” estándar.
 - Usar una caja lo suficientemente fuerte como para soportar el peso del contenido.
 - Enviar las cajas en contenedores de envío corrugados.
 - Sellar de forma segura los contenidos con riesgo de filtración.
 - Usar por lo menos cinco centímetros (dos pulgadas) de material de amortiguación adecuado para proteger los artículos entre sí y las esquinas, los lados, la parte superior y la parte inferior de la caja.
 - Reforzar los bordes del paquete para protegerlo contra doblez.
 - Sellar de forma segura los cierres y costuras de los paquetes con cinta reforzada.
 - Incluir la información completa de la dirección y números de teléfono en la etiqueta.
- Los tamaños estándar específicos del embalaje externo se establecen según criterios regionales, pero generalmente se encuentran en configuraciones “grandes” y “medianas”.
- La información mínima comprendida en el embalaje externo incluirá el número de pedido del cliente y el número de pedido de Dell para cada paquete que se incluya dentro.
- Todos los componentes o artículos combinados se identificarán e incluirán en cualquier documentación aduanera, comercial o de exportación, según lo requieran las entidades gubernamentales locales.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Personalización de la caja de embalaje externo o del diseño del contenedor.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 6

Palés y cajones

Descripción general del servicio

El servicio de palés y cajones (“palés y cajones”; “servicio”) proporciona un método para que los clientes de Dell accedan a las configuraciones de palés y cajones que no sean estándares de Dell y que mejor se adapten a sus necesidades. A menudo, el servicio de palés y cajones personalizado puede permitir apilamiento máximo, orientación de la caja y la aplicación de etiquetas especiales. Se pueden colocar varios productos en palés con papeleo nuevo y etiquetas personalizadas, según sea necesario. Las configuraciones no estándar pueden incluir:

- Contenedores Gaylord o de triple pared corrugados
- Palés sobredimensionados
- Palés de tamaño personalizado (solicitado por el cliente)
- Palés con absorción de impacto
- Cajones de madera
- Contenedor con ruedas

Procedimientos del servicio

La prestación del servicio de palés y cajones es una oferta personalizada y requiere la configuración de un proyecto CS. Si un cliente requiere múltiples Logistics Services, todos los servicios aplicables pueden combinarse en un proyecto CS. Si un cliente tiene un proyecto CS activo, el administrador de proyectos determinará y decidirá el uso de la configuración actual o la configuración de un nuevo proyecto CS. El proceso para cada proyecto SC que incluye el servicio de palés y cajones es el siguiente:

- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell se comunican con el cliente para documentar y registrar los requisitos del cliente y los detalles relevantes en el Formulario de especificación técnica.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos aprobando y devolviendo el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- Dell completa una prueba de logística para confirmar que el servicio está configurado correctamente para el cumplimiento en las regiones de entrega.
- El administrador de proyectos informará la finalización del proyecto CS al equipo de Cuentas de Dell y al cliente.
- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell completan el pedido de servicios.
- Dell compra el palé o el cajón diseñado o seleccionado.
- El equipo de Operaciones de Dell Logistics Services recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido.

Responsabilidades del cliente. El cliente deberá realizar lo siguiente:

- Validar la precisión y verificar los requisitos aprobando y devolviendo el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- El cliente asume la responsabilidad por cualquier daño u otro tipo de pérdida de cualquier envío (total o parcial) en el que se utilicen palés y cajones personalizados.
- Participar con Dell a lo largo del ciclo de vida del proyecto para la prestación exitosa del servicio.



Requisitos del servicio:

- Dell realizará todos los intentos razonables para adquirir el palé o el cajón solicitados por el cliente en un plazo aceptable
- Todos los palés y los cajones deben proporcionar una protección adecuada para el producto a transportar.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- El servicio puede no estar disponible en todos los países/regiones.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 7

Embalaje personalizado

Descripción general del servicio

El embalaje personalizado del servicio de logística de Dell (“embalaje personalizado”, “servicio”) permite la creación de un paquete estándar diseñado o solicitado por el cliente que no es de Dell. Este paquete personalizado puede diseñarse o configurarse para tamaño, contenido de empaque, color, gráficos u otros criterios según la solicitud o necesidad del cliente.

Procedimientos del servicio

La entrega de embalaje personalizado es una oferta personalizada y requiere la configuración de un proyecto CS. Si un cliente requiere múltiples Logistics Services, todos los servicios aplicables pueden combinarse en un proyecto CS. Si un cliente tiene un proyecto CS activo, el administrador de proyectos determinará y decidirá el uso de la configuración actual o la configuración de un nuevo proyecto CS. El proceso para cada proyecto SC que incluya un servicio de embalaje personalizado es el siguiente:

- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell se comunican con el cliente para documentar y registrar los requisitos del cliente y los detalles relevantes en el Formulario de especificación técnica.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos aprobando y devolviendo el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- Dell completa una prueba de logística para confirmar que el servicio está configurado correctamente para el cumplimiento en las regiones de entrega.
- El administrador de proyectos informará la finalización del proyecto CS al equipo de Cuentas de Dell y al cliente.
- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell completan el pedido de servicios.
- Dell adquiere el embalaje diseñado/seleccionado.
- El equipo de Operaciones de Dell Logistics Services recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido.

Responsabilidades del cliente. El cliente deberá realizar lo siguiente:

- Validar la precisión y verificar los requisitos aprobando y devolviendo el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- El cliente asume la responsabilidad por cualquier daño u otro tipo de pérdida de cualquier envío (total o parcial) en el que se utilice un embalaje personalizado.
- Conservar la propiedad de todos los paquetes adquiridos a través de este servicio.
- Participar con Dell a lo largo del ciclo de vida del proyecto para la prestación exitosa del servicio.



Requisitos del servicio:

- Los diseños del paquete personalizado pueden llevar hasta tres meses según la protección, el diseño, los colores, el texto, etc. El gerente del proyecto evaluará el tiempo para completar un servicio y lo comunicará para que el Cliente lo acepte antes de comprometer los recursos para el trabajo.
- El precio del servicio se cotizará específicamente y exclusivamente para cada proyecto.
- El embalaje personalizado no utilizado se desechará de acuerdo con las especificaciones acordadas, como parte de la creación del proyecto.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- El servicio puede no estar disponible en todos los países/regiones.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 8

Ship Box Label

Descripción general del servicio

El servicio de etiqueta de la caja de envío de los Logistics Services ("Ship Box Label") proporciona un método para que el cliente aplique una etiqueta impresa con datos personalizados a la caja de envío del sistema. Este servicio ofrece al cliente la posibilidad de seleccionar entre una variedad de diseños preconfigurados o de personalizar la etiqueta de la caja de envío estándar de Dell que mejor se adapte a sus requisitos específicos.

Los componentes personalizables de la etiqueta de la caja de envío están sujetos a cambios, pero pueden incluir la incorporación del logotipo del cliente u otro contenido patentado o detalles del pedido del sistema que suelen estar disponibles en los sistemas de información de Dell (p. ej., tamaño de disco duro, RAM, procesador, número de modelo, número de pedido del cliente, fecha de envío, número de activo, etiqueta de servicio).

Procedimientos del servicio:

El proceso para cada servicio de etiqueta de embalaje personalizado es el siguiente:

- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell contactan al cliente para documentar y recopilar los requisitos del cliente.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos de Dell.
- El administrador de proyectos de Dell o el equipo de Ventas de Dell determinan si la solicitud del cliente es estándar o es un diseño personalizado.
- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell completan el pedido de servicios.
- El equipo de Operaciones de Dell Logistics Services recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido.

Responsabilidades del cliente:

El cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar datos de todo contenido de propiedad de Ship Box Label
- Aprobar cualquier diseño personalizado antes de su envío a producción

Requisitos del servicio:

- Dell mantendrá y pondrá a disposición del cliente los diseños preconfigurados actuales de la etiqueta de la caja de envío disponibles como selecciones estándar.
- Generar, imprimir o aplicar la etiqueta de Dell o la etiqueta preimpresa o consignada con información personalizada o etiquetas de marca.
- Aplicar la etiqueta fuera de la caja según las especificaciones de Dell (sistema, periféricos, etc.). Se pueden requerir diferentes idiomas (juego de caracteres internacionales).



- Todas las etiquetas de embalaje se instalarán en la misma posición en cada paquete, independientemente del tamaño. La ubicación está en la parte superior del lado más grande. Esto rige a nivel mundial, a menos que haya algunos requisitos en el país/región que, de lo contrario, entren en conflicto.

Los servicios de Ship Box Label no incluyen lo siguiente:

- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 9

Consolidación de pedidos

Descripción general del servicio

El servicio de consolidación de pedidos de los Logistics Services (“consolidación de pedidos”, “servicio”) proporciona un método para que el cliente administre la recepción y consolidación de múltiples sistemas de hardware Dell y piezas periféricas, así como hardware, software, periféricos o productos de otros fabricantes, repuestos consignados por el cliente y que organice la entrega de todas las piezas en un solo envío. (Consulte con el nodo regional para conocer las funcionalidades específicas).

Procedimientos del servicio

La prestación del servicio de consolidación de pedidos requiere la configuración de un proyecto CS. Si un cliente requiere múltiples Logistics Services, todos los servicios aplicables pueden combinarse en un proyecto CS. Si un cliente tiene un proyecto CS activo, el servicio de consolidación de pedidos puede agregarse a este proyecto CS. El administrador de proyectos del cliente determinará y decidirá el uso actual o la configuración de un nuevo proyecto CS. El proceso para cada proyecto CS que incluye la consolidación de pedidos es el siguiente:

- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell contactan al cliente para documentar y recopilar los requisitos del cliente.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos de Dell.
- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell completan el pedido de servicios.
- El cliente prepara la entrega de materiales de otros fabricantes a la dirección proporcionada por el contacto de Ventas de Dell o el administrador de proyectos y proporciona otros detalles, como la lista completa de números de pedido, nombre del proveedor, nombre de la operadora y fechas estimadas de entrega de los pedidos a consolidarse con el administrador de proyectos.
- Dell completa una prueba de logística para confirmar que el servicio está configurado correctamente para el cumplimiento en las regiones de entrega.
- El administrador de proyectos informará la finalización del proyecto SC al equipo de Cuentas de Dell y al cliente.
- El equipo de Operaciones de Dell Logistics Services recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido.

Responsabilidades del cliente:

- Validar la precisión y verificar los requisitos aprobando y devolviendo el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- Establecer la entrega de materiales de otros fabricantes a la dirección provista por el contacto de Ventas de Dell o el administrador de proyectos y proporcionar otros detalles, como la lista completa de números de pedidos, el nombre del proveedor, el nombre de la operadora y las fechas estimadas de entrega para los pedidos a consolidar con el administrador de proyectos.
- Proporcionar toda la asistencia razonable que Dell solicite para obtener información adicional, con el fin de cumplir con este servicio.
- Participar con Dell a lo largo del ciclo de vida del proyecto para la prestación exitosa del servicio.
- Cumplir con las limitaciones de almacenamiento temporal y los requisitos necesarios para brindar el servicio.



Requisitos del servicio:

- El servicio permitirá a los clientes solicitar que el hardware específico (y los pedidos de Dell) se consoliden antes de que Dell los envíe y lleguen a la ubicación del cliente.
- La oferta es independiente del hardware de marca que se solicita consolidar (Dell, IBM, Cisco, Lenovo, HP, proveedores de S&P, etc.)
- El servicio se simplificará en función de la cantidad o el peso de los elementos solicitados para su consolidación.
- Para cada evento del servicio, todos los pedidos de Dell se consolidarán en una factura al cliente.
- La consolidación de pedidos no ocurre instantáneamente. Debido a esto, la consolidación de pedidos puede requerir el almacenamiento del hardware por un período de tiempo limitado. El plazo estándar de la oferta para el almacenamiento del hardware y los pedidos hasta la consolidación final y el envío es de 30 días. Esto puede provocar la acumulación de pedidos y otras demoras. Como la oferta está en el mercado por un período de tiempo, se evaluará para determinar si este tiempo de retención puede reducirse (ya que es un elemento de costo clave de la prestación del servicio). Si un cliente requiere más tiempo de almacenamiento fuera de este plazo estándar de 30 días, se le pedirá que compre las ofertas de inventario semanales o mensuales.
- No todos los materiales de otros fabricantes pueden ser elegibles para el servicio de consolidación de pedidos.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Personalización o configuración de cualquier artículo de otros fabricantes a consolidar.
- Reconfiguración de paquetes en palés dentro de un pedido o en pedidos consolidados.
- Prueba de productos de otros fabricantes para la compatibilidad con la configuración del cliente.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 10

Entrega personalizada

Descripción general del servicio

El servicio de entrega personalizada (“entrega personalizada” o “servicios”) de los Logistics Services proporciona un método para que el cliente coordine el transporte de productos y soluciones para cumplir los requisitos específicos del cliente para un día y hora específicos que generalmente los servicios de entrega estándar no proporcionan. Este servicio puede incluir lo siguiente:

- Hora específica: la entrega del pedido en una fecha y hora específicas.
- Hora específica fuera del horario comercial: la entrega del pedido después del horario comercial normal.
- Fecha específica: la entrega del pedido en una fecha específica.
- Día hábil específico: la entrega del pedido en un día hábil de la semana específico.
- Entrega durante el fin de semana o días festivos: la entrega de un pedido durante el fin de semana o en un día festivo.
- Destino único interior: la entrega de paquetes en una única ubicación en un solo destino.
- Distribución interna de la oficina (destino múltiple en una dirección): la entrega de paquetes en ubicaciones múltiples en un solo destino.
- Despaletización: la eliminación de paquetes del palé a otra ubicación cerca del palé original.
- Desempaquetado: el retiro de artículos de su caja de envío de entrega y la colocación cerca del palé original.
- Retiro de paquetes (remoción): remoción del envío y del material de embalaje (cajas, material de empaque, palés, embalaje externo) de la ubicación del cliente.
- Compuerta de elevación: la solicitud para que el vehículo de entrega tenga un cierre que se pueda levantar durante la carga o descarga de paquetes. Esto es típicamente para ubicaciones que no tienen puertas altas para muelles.
- Tamaño específico del camión: el cliente puede solicitar tamaños de camiones específicos. Los tamaños de camiones pueden incluir lo siguiente: que no sea semirremolque, que sea camión de caja, que no mida más de 28 pies de largo, etc. Generalmente, el motivo de esta solicitud depende de las funcionalidades de las ubicaciones de entrega.

Procedimientos del servicio

La prestación del servicio de entrega personalizada puede requerir la configuración de un proyecto CS. Si un cliente requiere múltiples servicios, todos los servicios aplicables pueden combinarse en un proyecto CS. Si un cliente tiene un proyecto CS activo, se puede agregar un servicio de entrega personalizada a este proyecto CS. El administrador de proyectos del cliente determinará y decidirá el uso actual o la configuración de un nuevo proyecto CS. El proceso para cada proyecto CS que incluye el servicio de entrega personalizada es el siguiente:

- El administrador de proyectos de Dell o el equipo de Ventas de Dell se comunican con el cliente para documentar y registrar la solicitud del cliente.



- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos de Dell.
- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell completan el pedido de servicios.
- El equipo de Operaciones de Dell Logistics Services recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido.

Responsabilidades del cliente:

- Proporcionar a Dell acceso adecuado al personal y a las instalaciones del cliente para permitir la coordinación, provisión y prestación del servicio.

Requisitos del servicio:

- El servicio requerirá que la operadora se ponga en contacto con el cliente antes de llegar a su ubicación. Dentro del sector, esto suele denominarse ADN (aviso de entrega anticipada). La operadora proporcionará y el cliente confirmará la siguiente información:
 - Fecha de entrega
 - Contenido de la entrega
 - Requisitos de la entrega (si los hubiera)
 - Nombre y compañía del conductor
 - Orden de compra del cliente y número de pedido de Dell (si fuera necesario)
- Puede requerir que se complete una “encuesta del sitio” por parte del cliente y la operadora de la ubicación de entrega del cliente.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Personalización o configuración de cualquier artículo de otros fabricantes a consolidar.
- Prueba de productos de otros fabricantes para la compatibilidad con la configuración del cliente.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 11

Operadora del cliente

Descripción general del servicio

El servicio de operadora del cliente (“cuenta de la operadora del cliente”, “CCA”, “servicios”) proporciona un método para que los clientes de Dell utilicen sus operadoras de transporte preferidas en el transporte de productos a sus sitios específicos. Dell generará los documentos necesarios y entregará el envío a la operadora preferida por el cliente.

El servicio de operadora del cliente se puede solicitar junto con otros Logistics Services, como embalaje externo, paquetes múltiples, embalaje personalizado y etiqueta de embalaje. Póngase en contacto con el administrador de proyectos para obtener la lista completa de servicios compatibles/complementarios.

Ciertos Logistics Services no se pueden adquirir junto con el servicio de operadora del cliente; por ejemplo: entrega de hora específica, entrega interna, notificación anticipada, tamaño especial del camión y compuerta de elevación. Comuníquese con el administrador de proyectos para obtener la lista completa de servicios que no están disponibles en conjunto con CCA.

Procedimientos del servicio

La prestación del servicio de operadora del cliente requiere la configuración de un proyecto CS. Si un cliente requiere múltiples Logistics Services, todos los servicios aplicables pueden combinarse en un proyecto CS. Si un cliente tiene un proyecto CS activo, se puede agregar el servicio de operadora del cliente a este proyecto CS. El administrador de proyectos del cliente determinará y decidirá el uso actual o la configuración de un nuevo proyecto CS. El proceso para cada proyecto CS que incluye el servicio de operadora del cliente es el siguiente:

- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell se comunican con el cliente para documentar y registrar los requisitos del cliente y los detalles relevantes para la operadora preferida por el cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos aprobando y devolviendo el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- El cliente establece la entrega de materiales de terceros (si se incluye en el envío) a la dirección provista por el contacto de Ventas de Dell o el administrador de proyectos y proporciona otros detalles, como la lista completa de números de pedidos, el nombre del proveedor, el nombre de la operadora y las fechas estimadas de entrega para los pedidos a consolidar con el administrador de proyectos.
- Dell completa una prueba de logística para confirmar que el servicio está configurado correctamente para el cumplimiento en las regiones de entrega.
- El administrador de proyectos informará sobre la finalización del proyecto al equipo de Cuentas de Dell y al cliente.
- El proyecto está listo para pedidos por volumen.



Responsabilidades del cliente. El cliente deberá realizar lo siguiente:

- Validar la precisión y verificar los requisitos aprobando y devolviendo el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- Establecer la entrega de materiales de terceros a la dirección provista por el contacto de Ventas de Dell o el administrador de proyectos de Dell y proporcionar otros detalles, como la lista completa de números de pedidos, el nombre del proveedor, el nombre de la operadora y las fechas estimadas de entrega para los pedidos a consolidar con el administrador de proyectos.
- Proporcionar toda la asistencia razonable que Dell solicite para obtener información adicional, con el fin de cumplir con este servicio.
- Participar con Dell a lo largo del ciclo de vida del proyecto para la prestación exitosa del servicio.

Requisitos del servicio:

- Dell renuncia a la responsabilidad del producto/envío una vez que se entrega a la operadora del cliente, también conocida como la operadora preferida por el cliente.
- El cliente asume la responsabilidad por cualquier daño u otro tipo de pérdida del envío (total o parcial) una vez que la operadora del cliente firma y toma posesión del envío.
- El cliente no buscará ni reclamará ninguna recuperación o reparación por cualquier pérdida o daño respecto del envío una vez que la pérdida y el daño ocurran después de que el envío haya sido entregado a la operadora del cliente. En su lugar, el cliente buscará/reclamará cualquier recuperación o reparación de este tipo a su operadora preferida, responsable del envío.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- La reparación de cualquier pérdida o daño en parte o todo el envío después de que el transportista del cliente firme por el envío
- Documentación de exportación o importación necesaria para llevar el producto/envío por fronteras internacionales.
- El servicio puede no estar disponible en todos los países/regiones.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.



Anexo 12

Envío internacional

Descripción general del servicio

El servicio de envío internacional (“envío internacional” o “servicios”) de los Logistics Services proporciona al cliente un método para el transporte de productos y soluciones a destinos internacionales de países directos o indirectos del cliente. Este servicio incluye la provisión de la documentación de exportación y la factura comercial adecuadas y necesarias. Puede incluir el despacho de exportación y la disposición del transporte a la ubicación de destino designada por el cliente (puerto o dirección final) según el término INCO utilizado y las condiciones de venta acordadas. Preparación del envío internacional con todos los documentos requeridos.

Por lo general, Dell no actuará como el importador registrado a los países de destino, pero puede ofrecer la entrega al “lugar designado” que no está habilitado para la importación. Será responsabilidad del cliente actuar como el importador registrado.

Procedimientos del servicio

El proceso para cada servicio de envío internacional es el siguiente:

- El administrador de proyectos de Dell o el equipo de Ventas de Dell se comunican con el cliente para documentar y registrar la solicitud del cliente.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos de Dell.
- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell completan el pedido de servicios.
- El equipo de Operaciones de Dell Logistics Services recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido.

Responsabilidades del cliente:

- Proporcionar a Dell la información requerida necesaria para completar la factura comercial y la documentación de exportación para permitir la coordinación, provisión y prestación del servicio.
- Encargarse y responsabilizarse de garantizar que cualquier contenido proporcionado por el cliente cumpla con las normativas comerciales aplicables.
- En función de INCO y en las condiciones de venta, facilitar el despacho de importación para las mercancías en el país de destino.
- Pagar las exportaciones, importaciones, aranceles, impuestos o tarifas correspondientes según sea necesario, de acuerdo con las condiciones de venta e INCO.
- Hacer los arreglos necesarios para el transporte, de acuerdo con los términos INCO indicados en la factura comercial.

Requisitos del servicio:

- Asegurarse de que el material que se exporta cumpla con las leyes comerciales vigentes y esté aprobado para su importación en el país de destino.
- Preparar el pedido para el envío internacional con todos los embalajes/paletización, documentación y etiquetas de envío requeridos y adecuados.



- El pedido debe ser entregado para el servicio según una de las siguientes opciones:
 - EXW: Dell hará que los productos estén disponibles en sus instalaciones a nivel Ex Works (en fábrica). El cliente paga todos los costos de transporte y también asume los riesgos de llevar las mercancías a su destino final. Dell no carga los productos en los vehículos de recolección y no los despacha para la exportación. Si el vendedor carga las mercancías, lo hace a riesgo y costo del cliente. Si las partes desean que el vendedor sea responsable de la carga de la mercancía al momento de la salida y asuma el riesgo y todos los costos de dicha carga, esto debe quedar claro mediante la inclusión de una redacción explícita a este efecto en el contrato de venta.
 - FCA: operadora libre (lugar de entrega designado). Dell entrega la mercancía, autorizada para su exportación, a la operadora designada por el cliente en una ubicación designada. Dell cargará las mercancías en la operadora del cliente.
 - FOB: libre a bordo (puerto de embarque designado). Dell cargará las mercancías a bordo del barco designado por el cliente, autorizado para la exportación. El costo y el riesgo se dividen cuando los bienes están realmente a bordo del barco. El cliente debe instruir a Dell sobre los detalles de la embarcación y el puerto donde se deben cargar las mercancías y no hay ninguna referencia o disposición para el uso de una operadora o transportador. Dell paga el transporte de mercancías al puerto de envío y el costo de carga. El cliente paga el costo del transporte de carga, el seguro, la carga y el costo del transporte desde el puerto de llegada hasta el destino.
 - CFR: costo y flete (nombre de puerto de destino). Dell debe pagar los costos y el flete para llevar las mercancías al puerto de destino. Sin embargo, el riesgo se transfiere al cliente una vez que las mercancías se cargan en el barco. El seguro para las mercancías NO está incluido. Este término se conocía anteriormente como CNF (C&F). Solo transporte marítimo.
 - DAP: entrega en el lugar (lugar designado de destino). Dell paga el transporte al lugar designado, a excepción de los costos relacionados con el despacho de importación y asume todos los riesgos antes de que los productos estén listos para la descarga por parte del cliente.
- El servicio puede requerir que la operadora se comunice con el cliente antes de llegar a su ubicación designada para facilitar la entrega. Dentro del sector, esto suele denominarse ADN (aviso de entrega anticipada). La operadora proporcionará y el cliente confirmará la siguiente información:
 - Fecha de entrega
 - Contenido de la entrega
 - Requisitos de la entrega (si los hubiera)
 - Nombre y compañía del conductor
 - Orden de compra del cliente y número de pedido de Dell (si fuera necesario)

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Generalmente, Dell no actúa como el importador registrado.
- El servicio no está disponible en todos los países o en todas las ubicaciones de Dell; consulte con su representante de ventas o administrador de proyectos para conocer la disponibilidad.



Anexo 13

Informes y notificaciones

Descripción general del servicio

El uso del servicio de informes y notificaciones (“informes”, “servicios”) del servicio de logística le permite a Dell proporcionar documentos de envío, listas de empaque o etiquetas prediseñadas o personalizadas, como notificaciones anticipadas de entregas e informes. Los servicios disponibles pueden incluir lo siguiente:

- Informes de logística estándar: informes de inventario, informes de activos, informes de envío y notificaciones.
- Documentos de envío personalizados: conocimiento de embarque, albaranes codificados con formato o campos de datos específicos del cliente.
- Etiquetas de palés personalizadas: impresión y aplicación de etiquetas de palés específicas del cliente. Estas etiquetas suelen proporcionar datos o instrucciones para el manejo, almacenamiento o contenido.
- Informes personalizados: modificación de los informes logísticos estándar o preconfigurados disponibles. Los niveles de informes personalizados incluyen lo siguiente:
 - Modificación simple de informes estándar de las opciones personalizadas disponibles; es decir, reubicación en campos de datos existentes, cambios estáticos de datos de campo.
 - Modificación moderadamente compleja de los informes estándar de las opciones disponibles; es decir, cualquiera de las opciones de nivel inferior más la inclusión de inserción de gráficos, cambios dinámicos menores, como cálculos de campo.
 - Modificaciones de alta complejidad de los informes estándar de las opciones disponibles; cualquiera de las opciones de nivel inferior agregadas; modelado de datos, cambio estructural de la configuración estándar.
- Notificación anticipada de entrega: informes y comunicaciones que detallan la actividad de envío del cliente.

Procedimientos del servicio

La prestación de los servicios de informes y notificaciones puede requerir la configuración de un proyecto CS. Si un cliente requiere múltiples servicios, todos los servicios aplicables pueden combinarse en un proyecto CS. El administrador de proyectos determinará y decidirá el uso actual o la configuración de un nuevo proyecto CS. El proceso para cada proyecto CS que incluye servicios de informes y notificaciones es el siguiente:

- El administrador de proyectos de Dell o el equipo de Ventas de Dell se comunican con el cliente para documentar y registrar la solicitud del cliente.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos de Dell.
- El administrador de proyectos o el equipo de Ventas de Dell completan el pedido de servicios.
- El equipo de Operaciones de Dell Logistics Services recibe el pedido de servicios y procede de acuerdo con el proceso establecido.



Responsabilidades del cliente:

- Proporcionar a Dell el contenido específico del cliente necesario para permitir el diseño y la prestación del servicio.
- Aprobar cualquier diseño personalizado antes de su envío a producción.
- Proporcionar instrucciones a Dell sobre la frecuencia de envío y la dirección.

Requisitos del servicio:

- El método de entrega para la presentación de informes será por medios electrónicos.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Informes personalizables fuera del alcance de estas definiciones que pueden estar disponibles a precios únicos.
- Cualquier otra actividad que no esté específicamente indicada en este Anexo de servicio.

Anexo 14

Servicio de almacenamiento a corto plazo (solo clientes de EMEA y APJC)

Visión general del servicio

El servicio de almacenamiento a corto plazo de Dell (“Servicio” o “Servicios”) ayuda a los Socios y Clientes de Dell a administrar el volumen fluctuante de pedidos de sus compradores y ayuda a reducir el tiempo de cumplimiento manteniendo un suministro de sistemas ensamblados previamente, posicionados con antelación en una ubicación central de almacenamiento. El servicio está disponible en ciertos modelos y configuraciones de sistemas, software y periféricos, componentes de otros fabricantes y productos enviados por el cliente (“productos elegibles”). Las ubicaciones de servicio se deciden a exclusivo criterio y aprobación de Dell, las cuales están sujetas a cambios. Póngase en contacto con su representante de ventas de Dell para obtener más información sobre los sistemas y configuraciones que son productos elegibles.

Los clientes realizarán un pedido de sus Productos elegibles deseados, que se enrutarán después de la fabricación a la instalación de almacenamiento de Dell en la que permanecerán. El cliente puede solicitar que se envíen unidades desde el almacén según su calendario recomendado. Las unidades pueden permanecer en almacenamiento hasta por 90 días.

Los Productos elegibles se almacenarán en las instalaciones de Dell (o del contratista de Dell) (“Centro de combinación”) hasta que el Cliente envíe un aviso de envío para solicitar el envío de los Productos elegibles. Este servicio está destinado a proporcionar al Cliente el máximo nivel de flexibilidad en los envíos. En cualquier momento durante el período de almacenamiento, el Cliente puede comunicar instrucciones de envío que detallen el Producto elegible específico que se enviará. Es necesario que el Cliente notifique a Dell con un mínimo de 2 (dos) días hábiles de anticipación a la fecha de envío para garantizar que Dell pueda cumplir con su calendario. Después de que Dell reciba y acepte la notificación de envío del Cliente, se enviarán los Productos elegibles pedidos por el Cliente desde el Centro de combinación. El Cliente puede pedir otros servicios (implementación, configuración, soporte, etc.) como parte del acuerdo de servicio aplicable. Los otros servicios que el cliente pida como parte del



acuerdo de servicio se aplicarán según lo solicite el cliente o como corresponda en función del servicio pedido, ya sea antes de la puesta a disposición del inventario o después de que el Cliente envíe el aviso de envío. Todos los artefactos de servicio asociados a las unidades almacenadas se deben bloquear y enviar antes de que el pedido pase a fabricación.

Ningún otro Acuerdo de servicio, Declaración de trabajo o Términos y condiciones para Productos o Servicios puede cambiar el período de almacenamiento máximo de 90 días.

Procedimientos del servicio:

- Los Productos elegibles se pueden almacenar por un período máximo de 90 días
- En cualquier momento durante el período de almacenamiento, el Cliente podrá enviar un aviso de envío para los Productos elegibles. El cliente comunicará los números de pedido de Productos elegibles específicos que se enviarán a las direcciones de entrega especificadas.
- En ausencia de cualquier fecha de envío proporcionada por el cliente, Dell comenzará el proceso de envío a la dirección de entrega a los 85 días de almacenamiento
- Dell no puede dividir un número de pedido en unidades individuales. Los pedidos deben colocarse en tamaños que el cliente pueda recibir.
- Al recibir la notificación de envío, Dell aplicará cualquier servicio pedido restante, según sea necesario, dentro del acuerdo de nivel de servicio aplicable en ese momento.
- Dell monitoreará el perfil de antigüedad del inventario y realizará todos los esfuerzos razonables para informar al cliente de las existencias que están llegando al final de su período de almacenamiento
- Se enviarán al Cliente todos y cada uno de los Productos elegibles que permanezcan en el almacén después del período máximo. Los Productos de otros fabricantes asociados en el Centro de combinación serán enviados con dichos Productos elegibles.
- La política de devoluciones de Dell no se aplicará; no se pueden devolver los Productos elegibles.

Dell admitirá todos los métodos de pago actualmente disponibles y aprobados para este servicio o para productos elegibles pedidos a Dell. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener más información sobre los métodos de pago.

- Este no es un servicio de aplazamiento de facturas. Todos los clientes deben cumplir con el período de crédito acordado, tal como se indica en los términos de la factura, incluso antes de que se reciban los productos.
- La facturación del Producto soportado por Dell (salvo la compra de material de otros fabricantes o en consignación), los servicios de warehousing y otros servicios aplicados que podrían incluirse tienen lugar una vez realizado el envío desde las instalaciones de fabricación de Dell.
- Después del envío desde el proveedor de Dell al Centro de combinación, se facturarán al Cliente los Productos de otros fabricantes que este haya comprado a Dell. El Cliente comprende y acepta que cualquier garantía para dicho Producto de otros fabricantes es proporcionada por el fabricante original de dicho producto y que tal garantía comenzará con el envío del proveedor de Dell del Producto de otros fabricantes al Centro de combinación.
- Los términos y condiciones vigentes de la garantía de los Productos compatibles, incluidos los Productos elegibles y la exclusión de los Productos de otros fabricantes, se aplican como se describe en el contrato de servicio aplicable para los Productos soportados que se piden en el momento del envío, con el derecho correspondiente a este Servicio de acuerdo con tales Términos de servicio aplicables del sistema.



Responsabilidades del cliente

- El Cliente proporcionará a Dell un Pedido de compra que cubra los productos y servicios elegibles incluidos en el acuerdo de servicio
- El cliente se reunirá periódicamente con el equipo de la cuenta de Dell para analizar la proyección del producto, el inventario existente, agregar o eliminar configuraciones de productos elegibles y otros asuntos o cuestiones relacionados con el servicio.
- El cliente proporcionará asistencia razonable, cooperación, decisiones oportunas y soporte en relación con la prestación del servicio.
- El Cliente se compromete a proporcionar un calendario de fechas de envío para sus pedidos antes o durante el día 85 del período de almacenamiento
- Revisión del cumplimiento de normas. Dell y el cliente analizarán periódicamente el cumplimiento de normas del cliente con esta Descripción del servicio. Si el cliente no cumple con alguna de las disposiciones de la Descripción del servicio, Dell se reserva el derecho de cancelar o modificar el servicio.

Este servicio no incluye lo siguiente:

- Desmontaje de material: el desarmado de los sistemas configurados o la eliminación de un inventario protegido para su reventa.
- Administración de proyectos de Dell
- Este servicio no prevé demoras en el envío de contenido para la aplicación del servicio
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

