

Descripción del servicio

Dell ProSupport Flex para clientes

Introducción

Dell se complace en proporcionar ProSupport Flex para clientes (el “**Servicio**”) según esta descripción del servicio (“**Descripción del servicio**”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “**Formulario de pedido**”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el Soporte técnico de Dell o con su representante de ventas.

Alcance de este servicio

El Cliente debe reunir los siguientes criterios a fin de ser elegible para recibir los Servicios¹:

1. El Cliente debe alcanzar la cantidad mínima de base instalada de, al menos, mil (1000) Productos cubiertos según los contratos de servicio activos con Dell y ser elegible para tener derecho a los Servicios (la “Cantidad mínima de base instalada”).
2. Este Servicio se basa en etiquetas y solo se aplica a aquellos activos que tienen derecho a ProSupport Flex para clientes.
3. El Cliente debe tener una mesa de ayuda que respalde su entorno de cliente.
4. El Cliente debe comprar las selecciones mínimas de Servicios requeridas:
 - Soporte técnico de ProSupport Flex para clientes en todos los Productos cubiertos (como se define a continuación)
 - Servicios de disponibilidad de piezas y envío bajo solicitud
 - Técnicos de servicio en el sitio enviados según el Incidente calificado
 - Uso de Dell TechDirect o API para crear un incidente de servicio
 - Administrador de cuentas de servicio para los activos del cliente que tengan derecho a él

Si el Cliente ha adquirido los Servicios, pero no cumple con los requisitos, es posible que se ponga fin, según el criterio de Dell, a los acuerdos de ProSupport Flex para clientes. Si el Cliente no alcanza la Cantidad mínima de base instalada de Productos cubiertos por los Servicios, Dell podrá decidir, según su criterio, incorporar al Cliente, permitirle la compra de los Servicios y brindarle durante doce (12) meses los Servicios de Generación de informes y Administrador de cuentas de servicio, como se define a continuación. Si después de recibir los Servicios por parte de Dell durante (12) meses, el Cliente sigue sin alcanzar la Cantidad mínima de base instalada de Productos cubiertos por los Servicios, Dell podrá decidir, en cualquier momento y según su criterio, desligar al Cliente y realizar una transición del soporte del Cliente a ProSupport en lugar de ProSupport Flex para clientes, a no ser que o hasta que el Cliente alcance la Cantidad mínima de base instalada requerida para la duración del plazo de los Servicios que ha adquirido. Dell también puede, según su criterio, solicitar que el Cliente abone una tarifa adicional para continuar recibiendo los Servicios de Generación de informes y Administrador de cuentas de servicio, como se define a continuación. Si el Cliente decide no abonar la tarifa adicional, puede que se suspendan o que se ponga fin a los Servicios de Generación de informes y Administrador de cuentas de servicio, según el criterio de Dell.

Este Servicio incluye selecciones de:

1. Administrador de cuentas de servicio (SAM), que reside en una ubicación remota o en la localidad del Cliente y que sirve como punto de contacto único del Cliente para ayudar con la administración de cuentas, la participación de soporte y la prestación del servicio.
2. Servicios de soporte técnico proporcionados por el equipo de soporte técnico global de Dell.

¹ Dell puede precalificar al Cliente para los Servicios en función de los recursos de soporte internos, el historial de servicio y el registro de la funcionalidad de mantenimiento propio, el perfil global de su cuenta y el segmento de ventas; y otros factores que pueden orientar la conclusión de Dell según su criterio de que es probable que el Cliente realice con éxito las tareas necesarias de mantenimiento propio. En tales casos, Dell puede elegir renunciar a su derecho de rescindir los Servicios, o hacer que el Cliente cambie a un servicio diferente si no ha cumplido con los criterios establecidos en esta Sección.



3. Servicios de técnicos en el sitio, Solución de piezas en el sitio (como se define a continuación) o entrega de piezas de reemplazo en la ubicación comercial del Cliente (según sea necesario y según el nivel de servicio adquirido) en respuesta a los Incidentes calificados del Cliente.
4. Acceso a foros de soporte técnico en línea y generación de informes opcional sobre incidentes, envíos, seguimiento de garantías, parámetros de referencia y utilización.
5. El Cliente puede solicitar servicios, cuando los necesite y fuera de garantía, que se facturarán en el momento en que se necesiten.

Productos cubiertos: este Servicio está disponible con productos Dell seleccionados, incluidos Latitude™, OptiPlex™, Vostro™, Precision™, Dell XPS™, Chromebook™ y Wyse™, y monitores con la configuración estándar de Dell ("**Productos cubiertos**"). Visite www.Dell.com, o comuníquese con su representante de ventas o con un analista de soporte técnico de Dell para obtener la lista más actualizada de los Productos cubiertos. Los Productos cubiertos por esta Descripción del servicio se definen en el Formulario de pedido de Dell del Cliente. Sin embargo, los productos comprados a través de la tienda de Dell Software & Peripherals **no** están cubiertos por esta Descripción del servicio. El Cliente deberá comprar un contrato de servicio independiente para cada Producto cubierto. Cada Producto cubierto tendrá una etiqueta con un número de serie (la "**Etiqueta de servicio**"). Esta Descripción del servicio puede cubrir otros productos, o bien, pueden agregarse más productos a la lista de Productos cubiertos según la región, la ubicación o el idioma.

Selección de servicios del cliente

ProSupport Flex for Client brinda una selección de niveles y tipos de servicios de soporte de los que el Cliente puede seleccionar aquellos que son adecuados a sus necesidades de soporte.

El siguiente gráfico establece los componentes de los Servicios y proporciona un resumen detallado de las opciones dentro de cada componente. El Cliente puede usar este gráfico para localizar los términos específicos que rigen el derecho del Cliente, según su selección de Servicios, consultando las descripciones enumeradas en el Formulario de pedido del Cliente y haciéndolos coincidir con los términos indicados en este gráfico. El Cliente reconoce que todos los términos relevantes de esta Descripción del servicio se aplicarán a los Servicios que constituyen el derecho del Cliente. Además, algunas de las opciones tendrán Descripciones del servicio independientes que proveerán más detalles. Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de Dell.

<u>Componentes de los Servicios</u>	<u>Opciones dentro de la pirámide de servicios</u>	<u>Para obtener más información, consulte:</u>
Administración de la relación del servicio de soporte por parte del Administrador de cuentas de servicio (SAM)	<p><u>Selecciones opcionales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SAM remoto • SAM en el sitio • Generación de informes mensuales • Dos visitas in situ <p><u>Selección mínima de servicio necesaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SAM remoto 	Página 4
Servicios de soporte técnico (soporte por vía telefónica, correo electrónico o chat)	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de la solicitud de servicio por medio del sitio web, API, teléfono o chat (según corresponda) <p>Los Clientes pueden cumplir los requisitos para Nivel bajo o medio según el consumo y los criterios de calificación. Puede que los Clientes tengan la opción de elegir distintos niveles de volumen de soporte técnico en Productos cubiertos de líneas de productos específicas.</p> <p><u>Selección mínima de servicio necesaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de soporte técnico, nivel de volumen de incidente más bajo disponible en todos los tipos de activos 	Página 6



<u>Componentes de los Servicios</u>	<u>Opciones dentro de la pirámide de servicios</u>	<u>Para obtener más información, consulte:</u>
Servicios en el sitio¹	<u>Servicios en el sitio:</u> <ul style="list-style-type: none"> Se envía un técnico en el sitio según el Incidente calificado para realizar el reemplazo de piezas (selección mínima de servicio requerida) Programación del envío de un técnico en el sitio para realizar un servicio de reemplazo de piezas. <u>Selección mínima de servicio necesaria:</u> <ul style="list-style-type: none"> Se envía un técnico en el sitio al siguiente día laboral según el Incidente calificado para los productos que correspondan 	Página 9
Servicios de disponibilidad de piezas²	<ul style="list-style-type: none"> Envío bajo solicitud: las piezas se entregan según el acuerdo de nivel de servicio de entrega de piezas de reemplazo en garantía. Solución de piezas en el sitio: el reemplazo de piezas para los productos cubiertos se encuentra en la ubicación comercial del Cliente. <u>Selección mínima de servicio necesaria:</u> <ul style="list-style-type: none"> Envío al siguiente día laboral bajo solicitud, si corresponde 	Página 11
Servicios de generación de informes	<u>Servicio de generación de informes estándar:</u> <ul style="list-style-type: none"> Generación de informes estándar sobre incidentes Generación de informes estándar sobre envíos Generación de informes sobre seguimiento de garantías <u>Selección mínima de servicio necesaria:</u> <ul style="list-style-type: none"> Generación de informes trimestral 	Página 5

Cuando el Cliente contrate ProSupport Flex para clientes, seleccionará los niveles y tipos de servicios específicos dentro de los niveles de servicio antes mencionados. Los niveles de servicio seleccionados se especifican en el Formulario de pedido del cliente.

ProSupport Flex para clientes permite que el Cliente cambie su selección de niveles y tipos de servicio que haya adquirido previamente. Todo ajuste a los Servicios aquí provistos resultará en la aplicación de los términos de servicio correspondientes y en vigor en ese momento a todo componente particular de los Servicios que haya cambiado como resultado de la selección del Cliente, según se establece en esta Descripción del servicio, lo cual puede resultar en un aumento de la tarifa que deberá abonar el Cliente. Las reducciones de niveles de soporte no resultarán en un reintegro para el Cliente.

Este Servicio proporciona soporte técnico avanzado directo y las respectivas funcionalidades de soporte a clientes resellers autorizados que completaron correctamente los pasos de incorporación que se definen a continuación (“**Clientes resellers**”). Todo Cliente reseller puede agregar este Servicio a su propia infraestructura de soporte para prestar los servicios de soporte técnico y reparación que el Cliente reseller proporcionará al usuario final que compre y posea el Producto cubierto (como se define a continuación) para uso interno del propio usuario final y no para su reventa o distribución a otros (el “**Usuario final**”). Todo Cliente reseller que complete con éxito los pasos de incorporación requeridos por Dell para poder optar al Servicio y que compre el Servicio acepta realizar ciertas tareas de soporte en respuesta a las solicitudes de servicio que hagan los Usuarios finales en relación con el Producto cubierto. Este Servicio es distinto e independiente de los servicios que Dell prestará en forma directa a los Usuarios finales en virtud de la garantía que se aplica al uso del Producto cubierto por parte del Usuario final (“**Reparaciones de la garantía del usuario final**”). Todo Cliente reseller que compre este Servicio cumplirá con su obligación de seguir

¹ No se aplica a los Productos cubiertos que no pueden repararse en el campo

² No se aplica a los Productos cubiertos que no pueden repararse en el campo



los términos de venta y los términos de servicio de Dell que cubren la compra del Producto cubierto por parte del Usuario final mediante la proporción al Usuario final de una copia apropiada de la Descripción del servicio, del Servicio de hardware básico de Dell (disponible [aquí](#)) que corresponda con los términos de compra del Producto cubierto por parte del Usuario final. La compra del Servicio a Dell realizada por el Cliente reseller está destinada al uso interno del Cliente reseller a fin de que este pueda prestar sus propios servicios de soporte técnico a los Usuarios finales. Todo Cliente reseller que compre este Servicio no lo compra en calidad de reseller del Servicio en virtud de ningún término de venta del reseller ni de ningún otro acuerdo del partner de canal que haya podido establecer con Dell, aparte de la garantía subyacente que corresponde a cualquier Producto cubierto para el que el Cliente reseller haya comprado los Servicios.

Administración de la relación del servicio de soporte

Administración del servicio de soporte

La administración del servicio de soporte será proporcionada por un SAM como único punto de contacto. El SAM será el principal punto de contacto del Cliente para administrar la escalación de la prestación de servicio. El SAM también administra la coordinación de los servicios operativos de ProSupport Flex para clientes destinado a todos los Servicios de soporte a los que el Cliente tenga derecho.

Según las opciones de Administración del servicio de soporte seleccionadas y adquiridas, las tareas del SAM pueden incluir:

- Involucrarse como único punto de responsabilidad para soporte posventa hasta la finalización de los derechos del Producto cubierto.
- Examinar el producto o el proceso de prestación del servicio y proveer un análisis al Cliente.
- Confirmar que las expectativas o los compromisos del Cliente no van más allá de las funcionalidades seleccionadas de ProSupport
- Proveer actualizaciones al equipo de liderazgo del Cliente sobre el desempeño y las iniciativas de la solución de Dell.
- Crear un plan de servicio.
- El SAM remoto es estándar. No obstante, tiene la opción de realizar visitas dos veces al año, trimestrales, mensuales o programadas sobre una base según sean necesarias, o según se acuerde mutuamente por escrito entre el SAM y el Cliente. Se incluyen dos (2) visitas en el sitio por año con los Servicios estándar de SAM, a menos que Dell haya renunciado al requisito de Cantidad mínima de base instalada, en cuyo caso los servicios estándar de SAM serán remotos solamente. Las visitas en el sitio adicionales están sujetas a tarifas adicionales y reintegro de gastos.
- Ayudar a coordinar soluciones del servicio en respuesta a incidentes o problemas que hayan ido a más.
- Servir como único punto de contacto para preguntas relacionadas con el servicio de soporte, solicitudes de servicio u otro tema relacionado con la API pública de servicios de soporte de Dell.

El alcance del entorno del Cliente administrado por el SAM está limitado a los activos del Cliente que tengan acuerdos de soporte activos de ProSupport Flex para clientes. Los Servicios del SAM se ofrecerán de 8:00 a 18:00 h, hora local del Cliente³, de lunes a viernes, excepto los días festivos, y no se deben exceder las 45 horas de trabajo por semana (para no exceder las 180 horas por mes). Las soluciones que tengan lugar fuera de este horario se administrarán por medio de una mesa de ayuda central.

Se asignará un SAM al Cliente a partir de una fecha mutuamente acordada durante un período de tiempo continuo de día/semana/mes/trimestre/año, según se indique en el Formulario de pedido del Cliente. En caso de que el SAM asignado no estuviera disponible (por períodos de vacaciones, capacitación, etc.), se notificará con antelación al Cliente y se le asignará otro SAM de forma temporal.

Servicios excluidos (Administrador de cuentas de servicio)

- Toda instalación o configuración de hardware o software.
- Seguimiento de ubicación y disposición de los activos del Cliente.
- Adquisición de hardware, software o cualquier otro equipo requerido para este Servicio.
- Actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio.

³ Según lo determine el horario local de la mesa de ayuda del Cliente.



- Servicios de Administración del servicio de soporte descritos en esta subsección sobre productos/activos que no tengan un acuerdo de soporte activo de ProSupport Flex para clientes.
- Negociación, desarrollo, enmienda o cambio de contratos de Dell.
- La Administración por objetivo/Administración de proyecto y Administración de ciclo de vida (administración de la configuración, administración de cambios y administración de versiones) pueden requerir una tarifa adicional.

Responsabilidades del Cliente (Administración de la relación del servicio de soporte, Administrador de cuentas de servicio)

Dell y el Cliente aceptarán mutuamente uno de los siguientes perfiles del Plan de soporte:

Descripción del plan de soporte:

El Plan del servicio establece expectativas de prestación del servicio y las políticas y los procedimientos de soporte en base a una descripción general de alto nivel, contratos de servicio de activos y configuración de los activos. Los contactos de Dell y del Cliente para la participación ante incidentes y la colaboración de la escalación también están descritos en este documento. El Plan de servicio no es un documento jurídico. Debe desarrollarlo el SAM en colaboración con el Cliente, con el fin de nivelar correctamente el incremento de los servicios de TI que ofrecen asistencia al proceso de negocios, la tecnología, los recursos y la infraestructura. El Plan de servicio puede examinarse, ser objeto de seguimiento y revisarse sobre una base anual.

Los Planes de servicios del SAM de Dell no son documentos contractuales y no vinculan legalmente a Dell o al Cliente. Son guías para ayudar al Cliente y al SAM a comunicarse en lo que respecta a las necesidades de servicios de soporte del Cliente.

Generación de informes sobre servicios de soporte

La generación de informes sobre servicios de soporte es una función estándar de ProSupport Flex para clientes. El SAM realizará las revisiones de los informes en persona en el sitio del Cliente (en el sitio) o de forma remota por medio de una reunión en línea. Si la ubicación principal del SAM se encuentra alejada de la ubicación de la reunión solicitada por el Cliente, se acordará la entrega del informe en el sitio por un costo adicional. De manera predeterminada, la generación de informes sobre servicios de soporte está disponible sobre una base mensual. El Cliente puede optar por alterar la frecuencia de la generación de informes y tiene la opción de recibirlos de forma mensual, trimestral o de algún modo particular.

Es posible que los informes personalizados o de modo particular tengan costos adicionales.

La generación de informes sobre servicios de soporte consta de lo siguiente:

- **Informe mensual:** esta función incluye informes de incidentes estándar globales y de seguimiento de garantía de los Productos cubiertos. Los informes serán utilizados por un Administrador de cuentas de servicio (SAM) de Dell para brindar un análisis de tendencias e identificar oportunidades para impulsar eficiencias operacionales en el entorno del Cliente.

Informe estándar de incidente: incluye incidentes por producto, antigüedad y fecha del sistema; tiempo en el nivel de gravedad 1, 2, 3 y 4; plazo para cerrar la tendencia, impacto en el negocio e índices de actividad mensual.

Informe estándar de envío: incluye índices de envío y envíos por componentes principales enviados, antigüedad y fecha del sistema e índices de actividad mensual.

Informe de seguimiento de la garantía: incluye el total de Productos cubiertos por derecho, la garantía del producto y del hardware y la fecha de vencimiento del servicio de soporte.



Entrega de informes a resellers de Dell autorizados para clientes finales que compren mediante resellers de Dell autorizados

Dell enviará los informes del SAM de ProSupport Flex para clientes únicamente al **Ciente reseller, quien por la presente reconoce y acepta que ha obtenido el consentimiento apropiado de parte del Usuario final**. Dell enviará los informes del SAM de ProSupport Flex para clientes a la dirección e información de contacto proporcionada a Dell en el momento de la compra de los Servicios o, de otro modo, a la información de contacto contenida en los registros de venta y servicios de Dell en el momento en que el Cliente reseller se incorporó al programa. Es necesario tener en cuenta que cuando Dell envía los informes al Cliente reseller, estos no estarán categorizados por Usuario final. Si el Cliente reseller desea recibir los informes segmentados por Usuario final, estos pueden solicitarse como informes personalizados a través del SAM por un costo adicional.

Servicios de soporte técnico

El servicio que adquirió incluye las siguientes características (o pasos clave del servicio):

- Acceso telefónico directo las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los días festivos)⁴ al centro global de especialistas de Dell, formado por analistas de nivel sénior que ofrecen asistencia para la solución de problemas de hardware y de software.
- Envío en el sitio de técnicos o piezas de reemplazo a las instalaciones comerciales del Cliente (según sea necesario y de acuerdo con el nivel de servicio contratado) para realizar las reparaciones necesarias y resolver un Incidente calificado (como se define a continuación). Consulte el **Anexo A** para obtener más información sobre los niveles de gravedad y las opciones de servicio en el sitio.
- Consulte el **Anexo B** para conocer los productos que no pueden repararse en las instalaciones del Cliente y obtener detalles sobre opciones de respuesta para sistemas que no pueden repararse en el campo.
- Asistencia para la solución remota de problemas comunes de soporte, cuando esté disponible y con el consentimiento del Cliente, por la que los técnicos de Dell se conectan directamente al sistema a través de una conexión segura de Internet a fin de ofrecer la solución de problemas con mayor velocidad.
- **Asistencia de “Introducción” para aplicaciones y sistemas operativos del cliente en relación con aplicaciones comunes de OEM de Dell para usuarios finales, como el software Norton AntiVirus™, la suite de software Microsoft® Office, el software de contabilidad Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. Consulte la sección Solución de problemas de aplicaciones y sistema operativo de Dell para conocer otros títulos de software compatibles, o bien, comuníquese con su analista de soporte técnico para obtener más detalles.**

Prestaciones incluidas	Prestaciones NO incluidas
Aplicaciones y sistemas operativos OEM de Dell.	Soporte para software no validado y probado por Dell para su sistema.
Asistencia inicial para preguntas simples de procedimientos o de definición de funciones.	Asistencia paso a paso para instalación, reinstalación o configuración
Asistencia para parches y correcciones	Asistencia administrativa o para rendimiento

- Consejos iniciales o asistencia de configuración en relación con conectividad de red simple⁵ para equipos de escritorio, laptops, teléfonos inteligentes y tabletas determinados.
- Acceso a foros de soporte en línea.

⁴ La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los Clientes y los Partners de canal de Dell deben comunicarse con un representante de ventas.

⁵ La asistencia para red sencilla se limita a un solo sistema de cliente cubierto por ProSupport, conectado a un solo puerto del enrutador o punto de acceso inalámbrico, y no incluye la conectividad a dispositivos, sistemas ni dominios secundarios.



- Acceso a los Centros de comando global, que colaboran con la administración de situaciones críticas en los entornos del Cliente, con el monitoreo de todos los envíos de técnicos de soporte “esenciales” en el sitio, y con la prestación de coordinación y comunicación para la administración proactiva de problemas graves durante sucesos como desastres naturales.
- Administración de casos para ayudar a hacer un seguimiento de la solución y la escalación de Incidentes calificados.
- Administración de escalación para brindar un único punto de contacto para la administración, el escalamiento y las actualizaciones de estado de incidentes que se encuentren dentro del alcance de este Servicio.
- Un proveedor de servicios autorizado por Dell presta todos los servicios locales.
- **Programa de servicios internacionales de Dell.** Este programa ofrece opciones de servicio y soporte para cuando sale del país de origen con determinadas laptops, teléfonos inteligentes y tabletas durante un plazo inferior a seis (6) meses. Se aplican términos y condiciones adicionales. Para obtener más información, visite www.Dell.com/ISP para obtener más información.

Cómo contactar a Dell si requiere el servicio

Programas de soporte de autoservicio de envío:

Para los Clientes que también estén inscritos en Dell TechDirect o utilicen la API, los Incidentes calificados pueden ser administrados por técnicos certificados del Cliente a través de la presentación de una solicitud de servicio desde el sitio web de autoenvío o de la línea telefónica de su región.

Soporte en línea, por chat y por correo electrónico:⁶

El soporte Dell ProSupport en línea, por chat y por correo electrónico está disponible en www.Support.Dell.com.

Solicitudes de asistencia por vía telefónica:

Disponible las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los días festivos). La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables. Comuníquese con su representante de ventas o con el analista de soporte técnico para conocer los detalles específicos de su ubicación.

Primer paso: llamada para obtener soporte

Para solicitar soporte por vía telefónica, comuníquese con el centro de soporte de Dell ProSupport de su zona para hablar con un analista de soporte técnico. Los números telefónicos de cada región se encuentran en www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.

Llame desde una ubicación en la que tenga acceso físico al producto cubierto.

Proporcione el número de serie de la Etiqueta de servicio (como se define a continuación) y los demás datos que solicite el analista. El analista verificará el Producto cubierto del Cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes, y confirmará si los Servicios se encuentran vigentes.

Segundo paso: asistencia para la solución de problemas por teléfono

Cuando el analista se lo solicite, identifique los mensajes de error que haya recibido y cuándo se visualizaron, qué actividades precedieron al mensaje de error y qué pasos ya ha tomado para intentar solucionar el problema.

El analista iniciará el proceso de solución de problemas a través de una serie de pasos que ayudarán a diagnosticar el problema.

Si fuese necesario enviar un técnico de servicio en el sitio, el analista le proporcionará instrucciones adicionales.

⁶ El soporte en línea, por chat y por correo electrónico no está disponible en todos los países/regiones.



Selecciones de volumen del soporte técnico

ProSupport Flex para clientes ofrece varios niveles de servicios de soporte técnico. Los niveles se basan en el volumen de incidentes por cada activo y están determinados por la línea de productos.

Dell EMC designará el nivel de soporte técnico para cada línea de productos que el Cliente tenga derecho a recibir, de acuerdo con los recursos de soporte internos del Cliente y su historial de servicio, según se aplique. El nivel elegido debe ser coherente en todos los activos cubiertos pertenecientes a la misma línea de productos. La siguiente tabla describe qué plataformas están incluidas en cada línea de productos.

Línea de productos	Número de niveles de soporte
Equipos de escritorio y clientes delgados	2 (bajo y medio)
Laptops	2 (bajo y medio)
Monitores	2 (bajo y medio)

Cada nivel de soporte técnico corresponde a una asignación de incidentes que el Cliente puede abrir en los activos que están incluidos dentro de una línea de productos específica. Toda participación con equipos de soporte de Dell por medio de una llamada telefónica del Cliente que resulte en la creación de un Incidente calificado se contará en la asignación de incidentes del Cliente para dicha línea de productos específica. Los incidentes pueden incluir múltiples interacciones entre Dell y el Cliente, siempre y cuando cada interacción esté relacionada con el mismo activo y problema. Se contarán los incidentes en el trimestre en que se cerraron. Los incidentes reparados por el servicio de punto de necesidad fuera de garantía no contarán de cara a la asignación. Se trasladará a los Clientes que sobrepasen el umbral de incidentes del nivel de soporte que se les ha asignado a un nivel de soporte superior según el criterio de Dell. Es posible que se le solicite al Cliente el abono de una tarifa adicional correspondiente al nivel de soporte superior para continuar recibiendo soporte.

Para obtener más información sobre las selecciones de volumen de soporte técnico, comuníquese con su representante de ventas o con su SAM de Dell.

Asistencia colaborativa

Si surge un problema con determinados productos y software de otros fabricantes utilizados regularmente junto con el Producto cubierto del Cliente, Dell funcionará como único punto de contacto, como se establece en el presente documento, hasta que se identifiquen los problemas y se organice su escalamiento al proveedor externo del producto en cuestión. Específicamente, Dell contactará al proveedor externo y creará un “incidente del problema” o un “ticket del problema” a nombre del Cliente donde proporcione la documentación necesaria del problema. Una vez que se involucre a un proveedor, Dell supervisará el proceso de resolución del problema y solicitará al proveedor el estado y los planes de acción correspondientes hasta que este resuelva el problema, ya sea mediante una resolución, los pasos para corregir la situación, una solución alternativa, los cambios en la configuración o la escalación de un informe de errores. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de administración de escalación dentro de Dell o de la organización del proveedor.

Para poder utilizar la asistencia colaborativa, el Cliente debe contar con los acuerdos de soporte vigentes y con los derechos correspondientes que le otorgue el proveedor externo correspondiente. Una vez aislado e informado el problema del Cliente, el proveedor externo prestará la soporte técnico y brindará una resolución para este. **DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.**

Consulte cuáles son los partners actuales de Asistencia colaborativa en www.Dell.com/CollaborativeSupport. Tenga en cuenta que los productos de otros fabricantes admitidos pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Solución de problemas de software

Dell ProSupport incluye la solución de problemas de software de OEM con Asistencia colaborativa (según lo establecido anteriormente) en aplicaciones, sistemas operativos y firmware de OEM de Dell selectos en los Productos cubiertos (los “**Productos de software cubiertos**”) por vía telefónica o mediante transmisión de software y demás información a través de medios electrónicos o a través del envío de software y demás información al Cliente. Los



productos de software cubiertos incluyen aplicaciones del Cliente preinstaladas para usuarios finales, como el software Norton AntiVirus™, la suite de software Microsoft® Office, el software de contabilidad Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. Si desea obtener una lista actualizada de los productos de software cubiertos, comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell.

Límites del servicio de solución de problemas de software de OEM de Dell.

Dell no garantiza la solución de ninguna consulta específica relacionada con el software ni garantiza que el producto cubierto de software produzca un resultado específico. Las situaciones que originen las preguntas del Cliente deben poder reproducirse en un solo sistema (es decir, una unidad central de procesamiento con su estación de trabajo y otros periféricos). Dell puede concluir que un problema de software es demasiado complejo o que el Producto cubierto del Cliente es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la consulta mediante el soporte por vía telefónica. El Cliente comprende y acepta que quizá Dell no pueda solucionar las consultas de este tipo, y también comprende y acepta que deberá tomar medidas independientes con el editor del software en cuestión para solucionar dichas consultas.

Dell SupportAssist

Dell SupportAssist es una aplicación de software que, una vez instalada, monitoreará el sistema y recolectará información para ayudar a proporcionar soporte técnico. Si se detecta un problema, la información recolectada puede enviarse a Dell para brindarle una experiencia de soporte mejorada, personalizada y eficiente.

Junto con ProSupport Flex para clientes, SupportAssist brindará las siguientes funciones y funcionalidades:

- Monitoreo de sistemas para problemas que afecten el rendimiento y el funcionamiento normal.
- Generación automática de solicitudes de soporte técnico de Dell en caso de detectar un problema.
- Carga automática de diagnósticos y otros datos que permitan realizar diagnósticos eficientes de problemas.
- Recopilación periódica de datos del funcionamiento del sistema que permite que Dell ofrezca a los Clientes de ProSupport Flex para clientes la información predictiva acerca de su sistema.

Al configurar SupportAssist en el sistema, contará con información de contacto clave (p. ej., nombre, número de teléfono o dirección de correo electrónico) almacenada en su sistema que se le pedirá para iniciar una solicitud de soporte a Dell. La generación de informes periódica sobre datos operativos del sistema (p. ej., configuración del hardware, software instalado, registros de error) también pueden enviarse a Dell. SupportAssist proporcionará a los Clientes la capacidad de configuración para uso en un solo sistema o de contar con información de configuración común almacenada en distintos sistemas. Si se usa en conjunto con el portal TechDirect de Dell, los Clientes pueden recibir y accionar alertas en toda su base instalada.

¿Cómo funciona?

SupportAssist realizará exámenes de diagnóstico según estén programados por el usuario en la configuración del software. En caso de que se detecte un problema en los registros de error del sistema o se asocie con el escaneo de diagnóstico, SupportAssist iniciará una alerta. La alerta llega al usuario y le transmitirá la información a Dell para crear una solicitud de soporte técnico con información relacionada con el error. Esta información permite que Dell brinde una experiencia de soporte mejorada. Los datos enviados a Dell usan un cifrado de 128 bits y se transfieren de manera segura mediante protocolos SSL.

¿Qué información se recolecta?

La información cifrada en el archivo de registro de datos enviado a Dell incluye las siguientes categorías de datos:

- Información de usuario: nombre del equipo, dominio de red, dirección IP y etiqueta de servicio de Dell.
- Configuración de hardware: dispositivos instalados, procesadores, memoria, dispositivos de red y utilización.
- Configuración de software: cobertura del sistema operativo.



El software Dell SupportAssist no está diseñado para recolectar información personal, como archivos personales, historial de navegación web o cookies. Sin embargo, si los datos personales se recolectaran de manera involuntaria o se visualizaran durante el proceso de solución de problemas, se tratarán conforme a la Política de privacidad de Dell. Visite www.Dell.com/Privacy para revisar la Política de privacidad completa de Dell.

¿Cómo puedo desinstalar la aplicación?

Si en algún momento desea eliminar la aplicación Dell SupportAssist y dejar de enviar información a Dell, simplemente vaya a Agregar/Eliminar o Desinstalar programas en el panel de control de Windows®, seleccione la entrada SupportAssist y haga clic en el botón Eliminar. También puede contactar al soporte técnico de Dell para recibir ayuda.

Nota: La eliminación de Dell SupportAssist o la exclusión voluntaria de las opciones de recolección de registros afectarán la capacidad de Dell de proporcionar a los Clientes de ProSupport Flex para clientes informes mensuales y servicios de mantenimiento que figuran en las secciones anteriores. Debido a los requisitos específicos del sistema operativo, es posible que SupportAssist no esté disponible en todos los sistemas Dell.

Recursos adicionales

Para obtener más información sobre Dell SupportAssist y ver la lista más reciente de los productos Dell admitidos, visite el sitio web de Dell SupportAssist: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Opciones de servicio en el sitio

Las opciones de respuesta en el sitio varían según el tipo de servicio. Si adquirió ProSupport con un nivel de respuesta de servicio de soporte en el sitio, en la factura, se indica el nivel de respuesta de servicio en el sitio correspondiente, según se define en las tablas que figuran a continuación. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y las condiciones correspondientes establecidos en esta descripción del servicio, Dell enviará un técnico de servicio a las instalaciones comerciales del Cliente para que solucione un Incidente calificado según sea necesario para el nivel de gravedad y de conformidad con la siguiente tabla de respuesta en el sitio correspondiente.

Los Servicios de soporte de ProSupport Flex para clientes en el sitio proporcionan servicios técnicos en la ubicación del Cliente⁷ para realizar el reemplazo de piezas del servicio de garantía. El Cliente puede seleccionar de entre las siguientes opciones de soporte en el sitio la que mejor satisfaga sus necesidades:

1. Envío de un técnico en el sitio por Incidente calificado para realizar el reemplazo de piezas.
2. Programación del envío de un técnico en el sitio para realizar un servicio de reemplazo de piezas⁸.

Si el Cliente o un representante autorizado del Cliente no se encuentran en el lugar cuando llegue el técnico de servicio, no se podrá prestar el servicio para el Producto cubierto. El técnico dejará una tarjeta para notificarle al Cliente que estuvo allí, o intentará comunicarse con él por teléfono o correo electrónico. Es posible que se aplique un cargo adicional al Cliente en concepto de llamada de servicio de seguimiento.

⁷ Es posible que el trabajo en el sitio se proporcione en el hogar de un empleado remoto.

⁸ Si el Cliente elige este servicio, es posible que se aplique una tarifa adicional y términos independientes según una declaración de trabajo independiente.



Niveles de respuesta en el sitio estándar disponibles para su adquisición

Tipo de respuesta en el sitio	Tiempo de respuesta en el sitio ⁹	Restricciones y términos especiales
Servicio de respuesta en el sitio al siguiente día laboral	Después del diagnóstico y de la solución del problema por vía telefónica, es posible que se envíe un técnico en el sitio al siguiente día laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 10 horas al día, cinco días a la semana (excepto los días festivos). • En el caso de las llamadas recibidas por el centro de expertos de Dell después de las 17:00 h,¹⁰ hora local del Cliente (de lunes a viernes) o los envíos realizados por Dell después de esa hora, es posible que el técnico de servicio se demore un día laboral más para que llegue a la ubicación del Cliente. • Disponible solo para determinados modelos de Productos cubiertos.
Clientes ubicados fuera del territorio continental de los Estados Unidos (“OCONUS”)	Pueden enviarse piezas de reemplazo después de finalizar la solución de problemas por vía telefónica. El tiempo transcurrido hasta la llegada al sitio dependerá de la ubicación del Cliente OCONUS y de la disponibilidad de piezas.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado a los Clientes OCONUS aprobados por Dell (solo para los EE. UU.). • Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones. Visite www.Dell.com/Fed/International para obtener más información. • Los Clientes federales deben consultar las ubicaciones del servicio OCONUS que figuran en el contrato de servicios correspondiente celebrado por separado entre el cliente y Dell.

Los servicios de soporte en el sitio incluyen:

- Envío de un técnico en el sitio (según sea necesario y de acuerdo con el nivel de respuesta de servicio adquirido) para reparaciones y soluciones para resolver un Incidente calificado.
- Los servicios de diagnóstico en el sitio pueden estar incluidos como mejora opcional de ProSupport Flex para clientes sin costo adicional.
- Reinstalación de controladores en los Productos cubiertos reparados según sea necesario para que vuelvan a su condición normal de trabajo.
- Uso de piezas de reemplazo en el sitio del servicio de piezas para reparar el Producto cubierto que falló (si el Cliente elige este servicio, puede que se aplique una tarifa adicional y términos independientes según una declaración de trabajo independiente).

Servicios excluidos (Servicios de soporte en el sitio)

- Pueden requerirse acuerdos independientes para servicios de soporte en horas fuera del horario comercial y en días no laborales para que se brinde ese servicio durante dichas horas a los productos seleccionados.
- Mantenimiento preventivo.
- Solución de problemas de software y sistemas operativos sin la ayuda del Soporte remoto de Dell.
- Solución de problemas de virus, adware y spyware.
- Respaldo, migración y recuperación de datos.
- Creación, instalación y almacenamiento de imágenes.
- Toda otra actividad que no esté específicamente incluida en el alcance de los Servicios de soporte en el sitio.

⁹ La disponibilidad de los tiempos de respuesta varía según el país y la ubicación. Contacte a su representante de ventas para obtener más información.

¹⁰ El horario de llamadas puede variar según la ubicación. Consulte www.dell.com/prosupport/regionalcontacts para conocer la hora local a la que debe realizar la llamada al centro de expertos de Dell



Piezas de reemplazo

El Cliente debe elegir una de las siguientes selecciones de servicios de disponibilidad de piezas para cada activo de hardware cubierto bajo ProSupport Flex para clientes:

- Envío bajo solicitud: piezas de reemplazo entregadas según el SLA de entrega de piezas de reemplazo en garantía correspondientes al activo específico del Cliente, como al siguiente día laboral.
- Devolución para reparación: las piezas que no pueden repararse en el campo se entregan según lo estipulado en el Anexo B.
- Solución de piezas en el sitio¹¹: el reemplazo de piezas para los productos cubiertos se encuentra en la ubicación comercial del Cliente. Esta solución consta de tres componentes:
 1. Sistema de inventario en línea (OIS): es una herramienta de software en línea utilizada para consultar el inventario en la ubicación del Cliente.
 2. Hardware: escáner para administrar el proceso de búsqueda en el inventario scan In/scan Out. Las acciones de scan out para rotura/arreglo generan un reabastecimiento automático.
 3. Piezas de reemplazo: el inventario personalizado para cada Cliente según su base instalada que la Solución de piezas en el sitio va a cubrir.

Nota: Se documentan términos y condiciones adicionales para la Solución de piezas en el sitio en la declaración de trabajo específica del Cliente. La Solución de piezas en el sitio es una opción de mejora disponible por una tarifa adicional.

Independientemente del nivel de respuesta del servicio adquirido, algunas piezas están específicamente diseñadas para que el Cliente las pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas piezas se denominan Unidades reemplazables del cliente ("CRU"). Si, durante el diagnóstico, el analista de Dell determina que un Incidente calificado se puede resolver con una pieza designada como CRU, Dell enviará dicha pieza directamente al Cliente. Las piezas CRU se clasifican en dos categorías:

Piezas CRU opcionales. Estas piezas están diseñadas para que el Cliente las reemplace. Dependiendo del tipo de servicio contratado para el Producto cubierto, Dell puede proporcionar un técnico en el sitio para que reemplace las piezas. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CRU opcionales y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación en el sitio sin costo adicional.

Piezas CRU obligatorias. Dell no envía automáticamente un técnico en el sitio para que realice la instalación de piezas CRU obligatorias. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CRU obligatorias y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación en el sitio sin costo adicional.

El método de transporte utilizado para el envío de piezas CRU se basa en el nivel de servicio adquirido por el Cliente.

- Las piezas de reemplazo para los clientes con tiempos de respuesta de Advanced Exchange o "Al siguiente día laboral" se enviarán mediante un método de transporte al siguiente día laboral, a menos que el técnico indique lo contrario.
- Las piezas de reemplazo para los Clientes que hayan adquirido la opción de servicio de "Devolución para reparación" se enviarán mediante transporte por tierra.

Cuando el analista de Dell haya determinado que es necesario reemplazar una pieza o devolver el sistema, el Cliente recibirá información acerca de los pasos a seguir. Según el nivel de servicio adquirido, se aplicarán los siguientes procedimientos para el servicio en el sitio o la Devolución para reparación.

¹¹ La solución de piezas en el sitio no está disponible para todos los Productos cubiertos o en todos los países. Para obtener información sobre disponibilidad, comuníquese con su representante de ventas.



Requisitos previos para servicios de disponibilidad de piezas:

El Producto cubierto para el que se solicita el envío de piezas de reemplazo de hardware debe tener un acuerdo de garantía ProSupport Flex para clientes vigente para cada activo.

- Los Servicios de disponibilidad de piezas se proporcionan para reemplazar piezas que fallaron relacionadas con un Incidente calificado.
- En los casos en que las piezas se envían directamente al Cliente, este debe poder aceptar el envío en la ubicación de los sistemas que se tienen que reparar. Dell no será responsable por demoras del servicio de soporte debido a falla o rechazo del Cliente en aceptar el envío de las piezas.

Derechos del Servicio de disponibilidad de piezas:

- El derecho a piezas de reemplazo se asignará a los Productos cubiertos de hardware individuales. Tenga en cuenta que los Productos cubiertos en la misma ubicación pueden tener diferentes derechos de entrega de piezas de reemplazo.
- Los Clientes deberían trabajar con su TAM para asegurarse de que sus activos reciban la selección adecuada de piezas de reemplazo con el fin de cumplir con las necesidades de respuesta de entrega del Cliente.

Entrega de piezas de reemplazo como resultado del diagnóstico en el sitio:

Un servicio de diagnóstico en el sitio puede resultar en una solicitud de envío de piezas de reemplazo. En este caso, el envío de las piezas de reemplazo se hará según el derecho a los servicios de disponibilidad de piezas del activo en particular.

Limitaciones (Servicio de disponibilidad de piezas):

Las solicitudes realizadas fuera del horario comercial local de Dell para activos con derecho al siguiente día laboral pueden demorarse un día. Tenga en cuenta que si la ubicación del centro de datos es diferente a la ubicación del Cliente que envía la solicitud, el horario comercial se basa en el lugar al que deben enviarse las piezas de reemplazo. Independientemente del nivel de respuesta de servicio adquirido, algunos componentes están específicamente diseñados para que el Cliente los pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas piezas se denominan "Piezas reemplazables por el cliente" ("CSR"). Si durante el diagnóstico el analista de Dell determina que un Incidente calificado se puede resolver con una pieza CSR, Dell enviará dicha pieza directamente al Cliente. Las piezas CSR se clasifican en dos categorías:

- **Piezas CSR opcionales:** estas piezas están diseñadas para que las reemplace el Cliente. Dependiendo del tipo de servicio contratado para el Producto cubierto, Dell puede proporcionar un técnico en el sitio para que reemplace las piezas. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CSR opcionales y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación en el sitio sin costo adicional.
- **Piezas CSR obligatorias:** Dell no envía automáticamente un técnico en el sitio para que instale las piezas CSR obligatorias. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CSR obligatorias y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación en el sitio sin costo adicional.

El método de transporte utilizado para el envío de la pieza CSR se basa en el nivel de servicio adquirido por el Cliente.

- Las piezas de reemplazo para los clientes con tiempos de respuesta de Advanced Exchange o "Al siguiente día laboral" se enviarán mediante un método de transporte al siguiente día laboral, a menos que el técnico indique lo contrario.
- Las piezas de reemplazo para los Clientes que hayan adquirido la opción de servicio de "Devolución para reparación" se enviarán mediante transporte por tierra.

Cuando el analista de Dell haya determinado que es necesario reemplazar una pieza o devolver el sistema, el Cliente recibirá información acerca de los pasos a seguir. Según el nivel de servicio adquirido, se aplicarán los siguientes procedimientos para el servicio en el sitio o la Devolución para reparación.



Servicios opcionales

Los servicios opcionales son independientes y las Descripciones de los servicios están disponibles en www.dell.com/ServiceContracts/global. Consulte el enlace para obtener más detalles sobre cada servicio.

Soporte fuera de garantía

Los Productos cubiertos que no sean aptos para la extensión de la garantía tampoco lo serán para el servicio de soporte fuera de garantía que se ofrece en esta Descripción del servicio.

El Cliente reconoce que Dell puede no tener la capacidad de diagnosticar o resolver un problema particular del Cliente. Este servicio está sujeto a la disponibilidad geográfica y de piezas de reemplazo en el momento de la solicitud. Dell notificará al Cliente en el momento de la solicitud si se puede realizar la entrega de las piezas de reemplazo.

La entrega de piezas de reemplazo para activos cuya garantía haya vencido es un servicio opcional y se facturará al Cliente sobre el programa de tarifa vigente en ese momento.

En algunos países se requiere que las piezas de reemplazo asociadas con el servicio de soporte fuera de garantía se adquieran como piezas de reemplazo sin garantía. En este caso, Dell no puede proporcionar un tiempo de entrega, ya que la pieza debe enviarse desde el depósito de piezas de reemplazo de Dell. Nota: El envío de la pieza de reemplazo puede demorar según la ubicación del Cliente en la que se encuentre el Producto cubierto que necesita servicio.

Plazo. El servicio de soporte fuera de garantía está disponible únicamente para incidentes aislados a través del diagnóstico del problema correspondiente. Dell, según su criterio, puede finalizar este Servicio con previa notificación al Cliente.

No transferible. El servicio de soporte fuera de garantía no es transferible y es válido para el Cliente. El Cliente no podrá utilizar el Servicio en relación con una agencia de servicios ni ningún otro acuerdo de distribución o de uso compartido, en nombre de un tercero ni para hardware o software del que el Cliente no sea el propietario directo. Dell se reserva el derecho de suspender o finalizar el Servicio si Dell, según su criterio, determina que el Servicio se está usando de manera errónea, por otra persona que no es el Cliente o en incumplimiento del presente Acuerdo.

Facturación. El servicio de soporte fuera de garantía se facturará al Cliente en el momento de la solicitud.

Límite del alcance. El servicio de soporte fuera de garantía no cubre y Dell no está obligado a brindar ningún servicio que no se describa expresamente en esta Descripción del servicio. Además, en el curso de entrega del servicio de soporte fuera de garantía, Dell puede determinar que el problema está más allá del alcance del servicio de soporte fuera de garantía. Dell puede hacer esfuerzos comercialmente razonables para derivar al Cliente al recurso adecuado alternativo.

Servicio de facturación

El servicio de facturación de ProSupport Flex para clientes ofrece a Dell la capacidad de facturar al Cliente por un consumo excesivo según la selección del Cliente de los servicios de soporte. El cargo de los servicios adicionales se facturará en pendientes de pago. Si el Cliente consume un nivel mayor de servicios durante dos trimestres consecutivos, Dell tiene el derecho de mover al Cliente a un nivel de mayor consumo para futuras compras y facturar los servicios consumidos que se realizaron en los trimestres anteriores.

FACTURACIÓN

Por el presente documento, el Cliente reconoce su obligación de ubicar fondos suficientes para respaldar posibles pagos por consumo excesivo para la compra de los servicios aquí descritos.

Dell facturará al Cliente los servicios consumidos en pendientes de pago por servicios consumidos en exceso una vez cada dos trimestres y el Cliente deberá abonar las facturas dentro de los treinta días a partir de la fecha de la factura (el "Ajuste trimestral"). La cantidad facturada de cada período de facturación incluye:

1. Servicios de soporte consumidos en exceso con respecto a la cantidad incluida en la selección de opciones del Cliente dentro de ProSupport Flex para clientes. Ejemplos de dichos servicios incluyen:



- Volumen de incidentes de soporte técnico superior al nivel de volumen adquirido por el Cliente.

La característica Ajuste trimestral está disponible solo para el pago de los servicios antes mencionados. El servicio de facturación no cubre lo siguiente:

- El tipo y cantidad de servicios de soporte adquiridos como parte de ProSupport Flex para clientes del Cliente ofrecen configuración del Servicio en su ejecución original de este Acuerdo y el comienzo del Plazo del servicio.
- Renovaciones de acuerdos de garantías.

Todas las cantidades pagadas bajo el servicio de facturación de ProSupport Flex para clientes son pagos pendientes para los servicios del período anterior al pago. El Cliente acepta y es responsable de todo impuesto aplicable. Se puede requerir a los Clientes que establezcan una orden de compra abierta para permitir la característica de facturación de Ajuste trimestral.

FINALIZACIÓN DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN

Este servicio de facturación permanecerá en efecto siempre y cuando el Cliente tenga Productos cubiertos incluidos bajo este Acuerdo, a menos que 1) sea finalizado por el Cliente o Dell; 2) todos los Productos mantenidos por el cliente, por cualquier razón, pierdan derecho al soporte de Dell de manera general o el Cliente no cumpla con los requisitos mínimos para el Servicio que se describe anteriormente, o de alguna manera, pierda el derecho a ProSupport Flex para clientes; o 3) los contratos de servicio aplicables a todos los Productos mantenidos por el cliente finalicen o se terminen según sus términos. En el caso de que el Cliente no pague las facturas trimestrales innegables de manera oportuna, Dell se reserva el derecho de finalizar este Acuerdo y anular los servicios pendientes por medio de un aviso por escrito al Cliente con una antelación de diez días. La finalización de este Acuerdo no cancela las obligaciones de pago que todavía estén pendientes.

El servicio de facturación se regirá y se interpretará según las leyes del estado de Texas, sin referencia a conflictos entre las disposiciones de las leyes del mismo.

Limitaciones de la cobertura del hardware:

Es posible que se apliquen limitaciones de cobertura de hardware adicionales y que haya disponibles ofertas de servicios para extender estas limitaciones de hardware por una tarifa adicional. Visite www.Dell.com/Warranty para obtener información actualizada sobre garantías, o comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell para informarse. En estos casos, Dell podrá reparar o reemplazar los componentes mientras esté vigente el Acuerdo del cliente. Dell reparará un Producto cubierto o un componente de un Producto cubierto que tenga una garantía limitada de por vida según esta Descripción del servicio mientras esté vigente este Acuerdo. Cuando finalicen los derechos del Cliente según este Acuerdo, los Incidentes calificados que se produzcan posteriormente y que impliquen un Producto o componente cubierto con una garantía limitada de por vida se atenderán de acuerdo con lo establecido en el contrato de Servicio de hardware básico de Dell, disponible en www.Dell.com/ServiceContracts/global.

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

Responsabilidades del cliente

Responsabilidades específicas del cliente en relación con la oferta

1. **Mantenimiento del derecho a recibir el servicio de soporte ProSupport Flex para clientes.** Los activos con un acuerdo vigente de ProSupport Flex para clientes recibirán lo acordado sobre servicios. Los activos que no tengan autorización no recibirán el mismo nivel de servicio, por lo que un entorno de Cliente puede tener múltiples niveles de soporte.



2. **Mantenimiento de la lista de activos.** El Cliente es responsable de mantener la lista de activos actualizada que se va a incluir para este Servicio en un formato mutuamente acordado o deberá permitir el acceso a Dell para realizar una búsqueda de activos en el sitio o remota antes de informar la entrega de algún reemplazo o servicio.
 - El Cliente es responsable de notificar al SAM los cambios en el inventario de los Productos cubiertos en el entorno, lo que incluye reubicación, implementación de nuevos productos cubiertos y retirada de productos.
3. **Lista de contactos del cliente:** se requiere que el Cliente mantenga y proporcione a Dell una lista de tres contactos autorizados para recibir el Servicio y tener acceso directo al SAM por vía telefónica, correo electrónico o mediante visitas en el sitio (si se incluyó en la compra). Los contactos especificados del Cliente pueden cambiarse o actualizarse según sea necesario de forma mensual, trimestral o anual.

Los contactos del cliente:

- Proporcionarán indicación a los ingenieros/recursos suministrados por Dell durante la realización de sus actividades.
 - Servirán como punto de contacto principal entre Dell y el Cliente.
 - Tendrán la autoridad de resolver todo requisito conflictivo del Cliente.
 - Obtendrán y ofrecerán requerimientos del servicio, información, datos, decisiones y aprobaciones que puedan ser necesarias durante el período de este Servicio.
 - Asignarán recursos para las tareas asignadas al Cliente.
 - Informarán a Dell sobre cuestiones de acceso y medidas de seguridad.
 - Proveerán todo el hardware, software y licencias necesarias para realizar las tareas/funciones deseadas, y garantizarán que todo el hardware y el software se entregan cerca de donde serán instalados.
 - Proveerán recursos y mano de obra para realizar todas las tareas necesarias fuera de los Servicios provistos en este documento que permitan la provisión de los Servicios.
 - Colaborarán con el SAM para establecer y mantener el Plan de servicio.
4. **Información confidencial:** el Cliente tratará el contenido de este Acuerdo, toda Descripción del servicio y otros materiales provistos en conexión con la incorporación del Cliente o la prestación del Servicio (incluido el Plan de soporte del Cliente, entre otros), según las obligaciones del Cliente sujetas al Acuerdo de confidencialidad vigente entre el Cliente y Dell (el "AND del Cliente"), como Información confidencial (como se define en el AND del Cliente).

Responsabilidades generales del cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell EMC usen y accedan a los Productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de solicitar a Dell la prestación de estos Servicios.

Colaboración con el analista telefónico y con el técnico en el sitio. El Cliente y todo Usuario final de un Cliente reseller colaborará y seguirá las instrucciones del analista de Dell por teléfono y de los técnicos en el sitio. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y de los errores del sistema pueden solucionarse por vía telefónica como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico o el analista.

Obligaciones en el sitio. Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea en el sitio, el Cliente o el Usuario final de un Cliente reseller proporcionará (sin costo para Dell) un acceso libre, seguro y suficiente a las instalaciones y los Productos cubiertos del Cliente; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Mantenimiento de software y versiones mejoradas. El Cliente deberá mantener el software y cualquier Producto cubierto en los niveles mínimos de versión o configuración especificados por Dell en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o bien, como se especifica en www.support.dell.com para los Productos cubiertos adicionales. El Cliente también debe garantizar la instalación de piezas de repuesto, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos cubiertos puedan ser elegibles para este Servicio.



Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente y todo Usuario final de un Cliente reseller deberá realizar un respaldo de todos los datos, software y programas de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente debe hacer copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente y todo Usuario final de un Cliente reseller es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que también haya un técnico en el sitio proporcionando asistencia.
DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR:

- **SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL;**
- **LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;**
- **LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;**
- **CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DEL PRODUCTO COMPATIBLE DEVUELTO A DELL.**
- **LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED;**
- **CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL O DE UN PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.**

Dell no será responsable de la restauración ni de la reinstalación de programas o datos. Al devolver un Producto cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la pieza que haya solicitado el técnico telefónico.

Garantías de otros fabricantes. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda a software o hardware que no haya fabricado Dell. Algunas garantías de los fabricantes pueden anularse si Dell u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, que el Cliente acepte las consecuencias. Dell no se hace responsable de las garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Información adicional importante

Cancelación sobre un Producto cubierto específico. Sujeto a la política de devoluciones vigente para la ubicación geográfica del Cliente, el Cliente puede anular este Servicio sobre un Producto cubierto específico mediante el envío de un aviso de cancelación por escrito y la devolución del Producto cubierto a Dell. Si el Cliente cancela este Servicio dentro de dicho período, Dell le enviará un reembolso completo del cual se restarán los costos de las reclamaciones de soporte, en caso de que las haya, realizadas en virtud de esta Descripción del servicio. Sin embargo, si ha transcurrido el período para la devolución desde la fecha de recepción del Producto cubierto por parte del Cliente, este no podrá cancelar el Servicio, salvo que existiese una ley estatal, nacional o provincial vigente que indique lo contrario y que no pueda modificarse por contrato.

1. **Limitaciones geográficas y de idioma local.** Este Servicio se entregará en los lugares indicados en el Formulario de pedido del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. La ubicación del SAM asignado del Cliente se especificará durante la incorporación, según el área de servicio preferida por el Cliente y la disponibilidad de personal. Las opciones de servicio, paquetes y ciertas características del Servicio, incluyendo, pero sin limitarse a, los niveles del servicio, el horario del soporte técnico y el tiempo de respuesta en el sitio, pueden variar por geografía o pueden no estar disponibles para compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos reubicados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tarifas adicionales y las inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos reubicados sujetos a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales y plazos vigentes en ese momento.



2. Una variación significativa de las limitaciones puede requerir una solución personalizada.
3. La necesidad de los servicios del SAM en varios idiomas o regiones puede requerir que se asignen varios SAM al Cliente por una tarifa adicional.
4. **Responsabilidades de las partes: esta sección solo se aplica a los Clientes que realizan negocios con Dell en Brasil.** NINGUNA PARTE SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO ACCIDENTAL, INDIRECTO, PUNITIVO, ESPECIAL O RESULTANTE QUE SURJA DE ESTE ACUERDO, O DE LOS SERVICIOS, LOS PRODUCTOS O EL SOFTWARE PROVISTOS POR DELL, O QUE ESTÉ RELACIONADO CON ELLOS. NINGUNA PARTE SERÁ RESPONSABLE, DIRECTA O INDIRECTAMENTE DE: (A) LA PÉRDIDA DE INGRESOS, DIVIDENDOS, GANANCIAS O AHORROS; (B) LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE INFORMACIÓN O SOFTWARE, LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, O LA RECUPERACIÓN DE ESTOS; (C) LA PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES; (D) EL TIEMPO DE INACTIVIDAD O LA INTERRUPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES; (E) LA PÉRDIDA DE LA BUENA FE O LA REPUTACIÓN; O (F) LOS SERVICIOS, LOS PRODUCTOS O EL SOFTWARE QUE NO ESTÉN DISPONIBLES PARA SU USO, O LA ENTREGA DE SERVICIOS, PRODUCTOS O SOFTWARE DE REEMPLAZO.
 - a) La responsabilidad total de Dell con respecto a todas y cada una de las reclamaciones que surjan de este Acuerdo o que estén relacionadas con él (incluido todo servicio, producto o software provisto en conformidad con el presente acuerdo) durante cualquier año contractual no deberá superar el monto total pagado por el Cliente durante el año contractual anterior de esta Descripción del servicio.
 - b) Las limitaciones, las exclusiones y los descargos de responsabilidad citados se aplicarán a todas las reclamaciones independientemente de que las reclamaciones por tales daños estén basadas en el acuerdo, la garantía, la responsabilidad objetiva, un acto de negligencia, una responsabilidad extracontractual u otros. En la medida en que las leyes aplicables prohíban cualquiera de las limitaciones mencionadas, las partes aceptan que tal limitación se modificará automáticamente, pero solo en lo necesario para que la limitación tenga vigencia en la medida máxima conforme a dichas leyes. Las partes aceptan que las limitaciones de responsabilidad estipuladas en el presente documento son asignaciones acordadas del riesgo que constituye parcialmente la contraprestación para la venta de productos, software o servicios de Dell al Cliente, y que estas limitaciones serán aplicables independientemente de no lograr el objetivo principal de cualquier solución limitada e, incluso, si se notificó a una de las partes acerca de la posible existencia de dichas responsabilidades.

Términos y condiciones de los servicios de Dell

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



Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de servicios de Dell		
	Cientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Resellers de Dell autorizados que compran servicios de Dell directamente de Dell para uso interno en el soporte de los clientes finales	Cientes que compran servicios de Dell a través de un reseller de Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	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)	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 .*	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pacífico y Japón	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 .*	Las Descripciones del Servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no constituirán un contrato 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" en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento de servicio de Dell deberá interpretarse en este contexto 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.



Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de servicios de Dell		
	Cientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Resellers de Dell autorizados que compran servicios de Dell directamente de Dell para uso interno en el soporte de los clientes finales	Cientes que compran servicios de Dell a través de un reseller de Dell autorizado
Europa, Medio Oriente y África (EMEA)	<p>Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Las Descripciones del Servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no constituirán un contrato 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" en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento de servicio de Dell deberá interpretarse en este contexto 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.</p>

* Los Clientes pueden acceder al sitio web local www.dell.com desde una computadora conectada a Internet en su localidad accediendo a www.dell.com o eligiendo 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>.

Además, el Cliente acepta 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.

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, y no deberá entenderse que sustituyen a algún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparezca en el sitio web Dell.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta respetar las condiciones de esta Descripción del servicio y de los contratos 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 vincular dicha entidad con esta 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.



Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con el soporte y la garantía

1. Productos cubiertos

Este Servicio está disponible con productos Dell seleccionados, incluidos Dell OptiPlex™, Latitude™, Chromebook™, Precision™, Vostro™, XPS™, Wyse™, y monitores con la configuración estándar de Dell ("Productos cubiertos"). Se agregan Productos cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda que se comunique con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o de otros fabricantes. Cada Producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la "**Etiqueta de servicio**"). El Cliente deberá comprar un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Por ejemplo, una impresora comprada de forma conjunta con una laptop no está cubierta por el contrato de servicio de la laptop; la impresora y la laptop requerirán contratos de servicio independientes. Consulte la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

2. Servicios de soporte

B. Garantía limitada del hardware; limitaciones de la cobertura de hardware. Los servicios relacionados con el soporte pueden incluir opciones de soporte técnico (por vía telefónica, Internet, etc.), así como piezas y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar fallos en la mano de obra que se produzcan según los términos y dentro del período de garantía limitada correspondiente a los Productos cubiertos del Cliente (un "**Incidente calificado**"). Si desea analizar la garantía limitada de hardware de Dell, consulte www.Dell.com/Warranty o, si se encuentra fuera de los Estados Unidos, consulte el sitio web regional de Dell.com. *

Es posible que se apliquen limitaciones adicionales a la cobertura del hardware y es posible que existan opciones de servicio disponibles para ampliar estas limitaciones del hardware por una tarifa adicional. Visite www.Dell.com/Warranty o el sitio web regional de Dell.com para obtener información acerca de la garantía, o comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell si desea información adicional.

C. Reemplazo de una unidad completa; Problemas con la devolución. Si Dell determina que el problema radica en un componente del Producto cubierto defectuoso que es fácil de desconectar y volver a conectar (por ejemplo, un teclado o un monitor), o si el analista determina que se debe reemplazar en su totalidad el Producto cubierto, Dell se reserva el derecho a enviar al Cliente una unidad de reemplazo completa. Si Dell envía una unidad de reemplazo al Cliente o al Usuario final, el Cliente o el Usuario final debe renunciar al sistema defectuoso o a su componente, a no ser que el Cliente haya contratado el servicio "Keep Your Hard Drive" (Conserve su disco duro) para el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente podrá conservar el/los discos duros correspondientes. Si el Cliente o el Usuario final no cede el sistema o el componente defectuoso a Dell como se ha indicado, o si no devuelve la unidad defectuosa en un plazo de diez (10) días de acuerdo con las instrucciones por escrito que se incluyen con la unidad de reemplazo (en el caso de que un técnico de Dell no haya entregado la unidad personalmente), el Cliente o el Usuario final acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. Si el Cliente no abona dicha factura en el plazo de diez (10) días después de su recepción, además de otras medidas y compensaciones legales a las que tenga derecho Dell, este último podrá anular la presente Descripción del servicio previo aviso.

D. Piezas almacenadas; Piezas esenciales. En la actualidad, Dell dispone de piezas en distintos lugares en todo el mundo. Es posible que algunas piezas no se encuentren disponibles en el lugar más próximo a la ubicación del Cliente o del Usuario final. Si una pieza necesaria para reparar el Producto cubierto no se encuentra disponible en las instalaciones de Dell más próximas a la dirección del Cliente y debe trasladarse desde otro emplazamiento, el envío se realizará a través del servicio de entrega en 24 horas. En las instalaciones que disponen de piezas para envíos en 4 horas, se almacenan piezas esenciales de los Productos cubiertos, de conformidad con lo establecido por Dell. Una pieza esencial es aquella que, ante una falla, puede impedir que el Producto cubierto realice las funciones básicas. Las piezas que no se consideran esenciales son, entre otras: software, unidades de disquetes, unidades de soporte, módems, parlantes, tarjetas de sonido, unidades Zip, monitores, teclados y mouse. Para poder recibir las piezas en el plazo de 4 horas, el Cliente debe haber adquirido el contrato de servicio correspondiente que cubra la entrega de piezas esenciales y el Producto cubierto debe estar ubicado dentro del área de cobertura de soporte, según lo determinado por Dell.

E. Propiedad de las piezas de repuesto. Todas las piezas de repuesto de Dell que se retiren del Producto cubierto y se devuelvan a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente deberá abonar al precio minorista vigente cualquier pieza que se retire del Producto cubierto y que retenga (excepto en el caso de discos duros de los Productos cubiertos con el servicio "Conserve su disco duro" o los componentes cubiertos por el servicio "Conserve sus componentes") si el Cliente ha recibido piezas de reemplazo de Dell. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones cubiertas por la garantía, y el Cliente autoriza expresamente su uso.



3. **Plazo de servicio.** Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de pedido y continúa durante el plazo (“**Plazo**”), que también se indica en ese formulario. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales o Usuarios finales administrados para los cuales el Cliente ha comprado uno o más Servicios, el importe o precio y el Plazo correspondiente para cada Servicio se indican en el Formulario de pedido del cliente. A menos que el Cliente y Dell acuerden lo contrario por escrito, las compras de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deben realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de reventa ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una compañía de servicios.

4. Información adicional importante

F. **Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la programación de este Servicio con una anticipación de 7 días respecto a la fecha programada o un plazo inferior, estará sujeto a una tarifa por cambio en la programación no superior al 25 % del precio de los Servicios. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos 8 días antes del inicio de dicho Servicio.

G. **Límites comercialmente razonables del alcance del servicio.** Dell puede rechazar la entrega del Servicio si, a su parecer, tal entrega genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El Servicio abarca solamente los usos para los que el Producto cubierto se ha diseñado.

H. **Servicios opcionales.** Dell puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un contrato por separado con Dell. Si no existe dicho contrato, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

I. **Cesión.** Dell puede ceder este Servicio o esta Descripción del servicio a otros proveedores de servicios que considere aptos.

J. **Cancelación.** Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de estos motivos:

- El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de la factura.
- El Cliente o el Usuario final adopta una actitud insultante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico desplazado en el sitio.
- El Cliente no cumple con todos los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela este Servicio, le avisará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por contrato. Si Dell cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de las tarifas abonadas o debidas a Dell.

K. **Limitaciones geográficas y reubicación.** Este Servicio se entregará en los lugares indicados en el Formulario de pedido del cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Si su Producto cubierto no se encuentra en la misma ubicación geográfica que figura en los registros de servicio de Dell para su Producto cubierto, o si los detalles de configuración se modificaron y a Dell no se lo notificó, Dell deberá volver a calificar su Producto cubierto para los derechos de asistencia que usted adquirió antes de que puedan restablecerse los tiempos de respuesta correspondientes del Producto cubierto. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta en el sitio, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para la compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos reubicados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tarifas adicionales, y las inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos reubicados sujetos a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales y plazos vigentes en ese momento.



L. **Transferencia del servicio.** Sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente podrá transferir este Servicio a un tercero que compre la totalidad del Producto cubierto al Cliente antes de que finalice el Período de servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del Producto cubierto y de este Servicio, o que el Cliente los adquiera de su propietario original (o de un cesionario anterior) y cumpla con todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.support.dell.com. Es posible que se aplique una tarifa por transferencia. Recuerde que si el Cliente o el cesionario de este trasladan el Producto cubierto a un lugar en el que no está disponible este Servicio (o no está disponible al mismo precio), podrían no tener cobertura o podrían incurrir en gastos adicionales para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el Cliente o su cesionario deciden no abonar el cargo adicional, su Servicio podría cambiar automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

Anexo A

Niveles de gravedad

Se asignarán niveles de gravedad a los Incidentes calificados de acuerdo con las siguientes tablas. El estado "Gravedad 1" está supeditado a la contratación por parte del Cliente del servicio opcional "esencial" mejorado con Dell ProSupport.

Gravedad	Situación	Respuesta de Dell	Función del cliente
1	Pérdida total de funciones imprescindibles para las actividades empresariales que requiere una respuesta inmediata.	Envío de emergencia mientras se intenta solucionar el problema mediante soporte inmediato por vía telefónica. Rápida intervención del gerente de escalación.	Asignación de personal o recursos adecuados para ayudar a la resolución de problemas, las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana. La gerencia ejecutiva en el sitio debe estar informada y debe prestar su apoyo.
2	Fuerte impacto, pero con una solución o una alternativa disponible; no es posible la asignación de recursos del Cliente las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana para ayudar a Dell en su respuesta.	Solución de problemas mediante soporte inmediato por vía telefónica; intervención del gerente de escalación si no ha sido posible determinar el diagnóstico remoto en un plazo de 90 minutos desde el inicio de la comunicación. Envío de piezas o de un técnico cuando sea necesario <i>después</i> del diagnóstico y de la solución del problema por vía telefónica.	Poner a disposición el personal y los recursos que correspondan para permitir comunicación y esfuerzos de trabajo continuos. La gerencia ejecutiva en el sitio debe estar informada y debe prestar su apoyo.
3	Impacto mínimo en el negocio.	Solución de problemas por vía telefónica, envío de piezas o de un técnico tras el diagnóstico y la solución del problema por vía telefónica.	Brindar información sobre el punto de contacto para el caso y responder a las solicitudes de Dell en un plazo de veinticuatro (24) horas.



Opciones de servicio en el sitio

Las opciones de respuesta en el sitio varían según el tipo de servicio adquirido y si el servicio Dell ProSupport incluye el servicio opcional “esencial” mejorado. Si adquirió ProSupport con un nivel de respuesta de servicio de soporte en el sitio, en la factura, se indica el nivel de respuesta de servicio en el sitio correspondiente, según se define en las tablas que figuran a continuación. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y las condiciones correspondientes establecidos en esta descripción del servicio, Dell enviará un técnico de servicio a las instalaciones comerciales del Cliente para que solucione un Incidente calificado según sea necesario para el nivel de gravedad y de conformidad con la siguiente tabla de respuesta en el sitio correspondiente.

Si el Cliente o un representante autorizado del Cliente no se encuentran en el lugar cuando llegue el técnico de servicio, no se podrá prestar el servicio para el Producto cubierto. El técnico dejará una tarjeta para notificarle al Cliente que estuvo allí, o intentará comunicarse con él por teléfono o correo electrónico. Es posible que se aplique un cargo adicional al Cliente en concepto de llamada de servicio de seguimiento.

Respuesta en el sitio de Dell ProSupport CON servicio esencial mejorado

Quando este Servicio se adquiere con el servicio “esencial” mejorado, los tiempos de respuesta son más rápidos. Dell puede iniciar un proceso de situación crítica (“**Sit crit**”) en el caso de problemas de nivel de gravedad uno (1) y realizar envíos de emergencia cuando sean necesarios.¹³

Niveles de respuesta en el sitio disponibles para su adquisición con el servicio esencial mejorado

Tipo de respuesta en el sitio	Tiempo de respuesta en el sitio ¹⁴	Restricciones y términos especiales
Respuesta en el sitio en 4 horas	Por lo general, el técnico llega en el sitio dentro de las 4 horas posteriores a la solución del problema por vía telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. • Disponible dentro de las ubicaciones definidas para la respuesta en 4 horas. • Disponible para determinados modelos de Productos cubiertos. • Los centros de componentes para los servicios con respuesta en 4 horas suministran componentes esenciales de los Productos cubiertos, según lo determina Dell. Es posible que las piezas que no son esenciales se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas. • El envío de emergencia junto con la solución de problemas está disponible para los problemas a los que se les haya asignado el estado de Nivel de gravedad 1 del servicio esencial.
Clientes ubicados fuera del territorio continental de los Estados Unidos (“OCONUS”)	Pueden enviarse piezas de reemplazo después de finalizar la solución de problemas por vía telefónica. El tiempo transcurrido hasta la llegada al sitio dependerá de la ubicación del Cliente OCONUS y de la disponibilidad de piezas.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado a los Clientes OCONUS aprobados por Dell (solo para los EE. UU.). • Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones. Para más información, consulte http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutionsoconus.aspx?~ck=bt. • Los Clientes federales deben consultar las ubicaciones del servicio OCONUS • en el contrato de servicios firmado por separado del Cliente con Dell.

¹³ **Envío de emergencia para problemas esenciales con nivel de gravedad 1:** para los Productos cubiertos con un contrato de servicio de Dell ProSupport y un contrato de servicio de Dell ProSupport esencial con respuesta en el sitio en cuatro (4) horas, se podrá solicitar el envío de un técnico en el sitio, cuando sea necesario, mientras se intenta solucionar el problema por vía telefónica. Después de finalizada la detección del problema, un analista de Dell determinará si el problema requiere el envío de piezas.

¹⁴ La disponibilidad de los tiempos de respuesta varía según el país y la ubicación. Contacte a su representante de ventas para obtener más información.



Respuesta en el sitio de Dell ProSupport SIN el servicio esencial mejorado

Niveles de respuesta en el sitio estándar disponibles para su adquisición

Tipo de respuesta en el sitio	Tiempo de respuesta en el sitio ⁴	Restricciones y términos especiales
Respuesta en el sitio en 4 horas	Por lo general, el técnico llega en el sitio dentro de las 4 horas posteriores a la solución del problema por vía telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana, <i>incluidos</i> los días festivos. • Disponible solo dentro de las ubicaciones definidas para la respuesta en 4 horas. • Disponible solo para determinados modelos de Productos cubiertos. • Los centros de componentes para los servicios con respuesta en 4 horas suministran componentes esenciales de los Productos cubiertos, según lo determina Dell. Es posible que las piezas que no son esenciales se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas.
Servicio de respuesta en el sitio al siguiente día laboral	Después del diagnóstico y de la solución del problema por vía telefónica, es posible que se envíe un técnico en el sitio al siguiente día laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 10 horas al día, 5 días a la semana, <i>excepto</i> los días festivos. • Es necesario recibir las llamadas antes de la hora del último envío local⁵. Se le notificará sobre esto durante la llamada. Comuníquese con su representante de Dell para obtener detalles específicos para su país. • Disponible solo para determinados modelos de Productos cubiertos.
Cientes ubicados fuera del territorio continental de los Estados Unidos ("OCONUS")	Pueden enviarse piezas de reemplazo después de finalizar la solución de problemas por vía telefónica. El tiempo transcurrido hasta la llegada al sitio dependerá de la ubicación del Cliente OCONUS y de la disponibilidad de piezas.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado a los Clientes OCONUS aprobados por Dell (solo para los EE. UU.). Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones. Para más información, consulte http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutionsoconus.aspx?~ck=bt. • Los Clientes federales deben consultar las ubicaciones del servicio OCONUS • en el contrato de servicios firmado por separado del Cliente con Dell.

Para todas las demás opciones de servicio de respuesta en el sitio:

Después de finalizado el proceso remoto de determinación, diagnóstico y solución del problema, un analista de Dell decidirá si es necesario enviar piezas o un técnico de servicio en el sitio para el Incidente calificado o si el problema puede resolverse de manera remota.



Anexo B

Unidades que no pueden repararse en el campo

Devolución rápida para servicio de reparación después de intentar la solución del problema por vía telefónica.

En caso de que, después de realizar el diagnóstico y la solución de problemas de forma remota, Dell determine que el producto cubierto del Cliente requiere el servicio de correo, según se describe en la siguiente tabla. El Cliente debe empacar inmediatamente el producto cubierto y enviarlo por correo postal o programar que un servicio de transporte lo pase a buscar el mismo día o al día siguiente disponible para mantener el derecho del Cliente. Todo retraso por parte del Cliente en empacar y regresar o programar la devolución del producto cubierto tendrá como resultado incrementos en los tiempos de respuesta.

Una vez que se repare o reemplace el producto cubierto, Dell entregará el producto cubierto al transportista para devolver el envío al Cliente. Si se descubre que la causa del problema notificado fueron opciones no pertenecientes a Dell añadidas al Producto cubierto del Cliente, podrá aplicarse un cargo por el servicio, y es posible que la reparación y la devolución se retrasen. Dell se reserva el derecho a enviar al Cliente un reemplazo completo para el producto cubierto o un reemplazo para piezas del producto cubierto en lugar de reparar y devolver el producto cubierto que el Cliente envió para su reparación. El Cliente está obligado a pagar el precio estándar de Dell vigente por cualquier pieza de reemplazo retirada del producto cubierto y no regresada correctamente a Dell por el Cliente. La falta de puntualidad en el pago de las piezas no devueltas correctamente a Dell puede ocasionar la suspensión del servicio al Cliente en virtud de este acuerdo, de conformidad con lo indicado en la sección 2.D de los Términos y condiciones adicionales correspondientes a los Servicios de soporte y garantía ya mencionados. En el caso de que un producto cubierto del Cliente se encuentre en un área que no cuenta actualmente con un servicio principal de transporte general o que cuenta con un servicio limitado brindado por una o más de las principales empresas de transporte general, el servicio de reparación normal de Dell se retrasará. El servicio de devolución para reparación no está disponible en todos los países y ubicaciones. Contacte a su representante de ventas para obtener más información.

Otras opciones de respuesta para unidades que no pueden repararse en el campo:

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
Opciones de servicio de devolución para reparación	Servicio de correo (MIS) (disponible en EE. UU., Canadá, Brasil, Australia, Hong Kong)	La prestación del servicio de correo comienza contactando al soporte técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el diagnóstico, el técnico de Dell determinará si el problema requiere el envío del producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell para realizar una reparación del Incidente calificado. El tiempo del ciclo típico, incluido el envío hacia y desde el centro de reparaciones, es de 10 días laborales desde la fecha en que el Cliente envía el producto cubierto a Dell.
	Servicio de llevar a la tienda (CIS) (disponible en Latinoamérica, China, India, Malasia)	Este servicio permite llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell como se indicó anteriormente. Durante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, el técnico de Dell diagnosticará si el problema consta de una falla del hardware; de ser así, le pedirá al Cliente que entregue el producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o a una dirección de envío (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). Las horas estándar del servicio corresponden al horario comercial local, 5 días a la semana, excepto los días festivos nacionales locales. Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del cliente. Una vez que se haya reparado el producto cubierto, Dell se comunicará con el Cliente para organizar su recuperación. Los acuerdos de nivel de servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.



Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
Opciones de servicio de devolución para reparación	Servicio de llevar a la tienda (CIS) ¹² dirigido por partners (disponible en algunos mercados emergentes en Europa, Medio Oriente y África)	El servicio de llevar a la tienda consiste en llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza cuando se comunica o lleva el Producto cubierto a un centro de reparaciones o a un lugar de envío designados por Dell (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). Las horas estándar del servicio corresponden al horario comercial local, 5 días a la semana, excepto los días festivos nacionales locales. Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, el proveedor de servicios autorizado de Dell se comunicará con el Cliente para organizar cómo recuperarlo. Los acuerdo de nivel de servicio de reparación pueden variar por país o ciudad. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días.
	Servicio de retiro y devolución (disponible en ciertos países de Europa, países del Oriente Medio y África y la región de Asia-Pacífico)	El servicio de retiro y devolución comienza al comunicarse con el técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Si se diagnostica un Incidente calificado en el producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica con el técnico de Dell, un representante de Dell retirará su producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. El tiempo de duración de este ciclo es de 7 a 12 días laborales; generalmente, diez (10) días incluido el envío hacia y desde el centro de reparaciones. A partir de la fecha en que el Cliente envía el producto admitido a Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y la reparación o el reemplazo de las piezas para la unidad del sistema principal, incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se adquirieron por separado.
	Servicio de retiro y devolución (CAR) dirigido por partners ¹³ (disponible en ciertos mercados emergentes en Europa, Medio Oriente y África)	La prestación del servicio de retiro y devolución comienza al comunicarse con su proveedor de servicios autorizados de Dell. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, su Proveedor de servicios autorizados de Dell retirará su Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. Las horas estándar del servicio corresponden al horario comercial local, 5 días a la semana, excepto los días festivos nacionales locales. Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del cliente. Una vez que se haya reparado el producto cubierto, el proveedor de servicios autorizados de Dell se comunicará con el Cliente para organizar su devolución. Este método de servicio incluye la mano de obra y la reparación o el reemplazo de las piezas para la unidad del sistema principal, incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se adquirieron por separado. Los acuerdo de nivel de servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.

¹² Los proveedores de servicios autorizados de Dell llevan a cabo el servicio de llevar a la tienda (CIS) dirigido por partners.

¹³ Los proveedores de servicios autorizados de Dell llevan a cabo el servicio de retiro y devolución (CAR) dirigido por partners.



	<p>Términos y condiciones aplicables a todas las opciones de respuesta para productos que no pueden repararse en el campo.</p>	<p>Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del cliente. Una vez reparado el producto cubierto, se lo devolverá al Cliente.</p> <p>Procedimientos de envío: durante el diagnóstico, el técnico de Dell dará instrucciones al Cliente sobre cómo devolver el producto al centro de reparaciones designado por Dell. El producto cubierto se debe enviar a la dirección proporcionada por el técnico de Dell y debe estar etiquetado de manera destacada con el "Número de autorización de devolución". El técnico de Dell proporcionará en Número de autorización de devolución. Para acelerar las reparaciones o el reemplazo, adjunte una breve descripción escrita del problema. Utilice el embalaje original para el producto que va a devolver. Si no lo tiene, el técnico de Dell puede brindarle otro, pero es posible que se le cobre una tarifa por este servicio.</p> <p>Precauciones para el envío: el Cliente no debe enviar manuales, información confidencial, personal ni con derechos de propiedad, ni medios extraíbles como disquetes, DVD, tarjetas de PC, etc. Dell no se responsabiliza por pérdidas o daños de datos, ni pérdidas o daños de medios o información personal, confidencial o con derechos de propiedad del Cliente.</p>
--	--	--

<p>Nivel de respuesta del servicio</p>	<p>Opciones adicionales (si corresponden)</p>	<p>Detalles</p>
<p>Servicio de solo piezas</p>	<p>N/D</p>	<p>Para los Clientes con el servicio de solo piezas, Dell permitirá que el Cliente solicite piezas de reemplazo para solucionar un Incidente calificado. Dell puede proporcionar un cambio de unidad completa en lugar del cambio de piezas individuales; en dicho caso, Dell incluye un contenedor de envío prepago con cada pieza de reemplazo para que el Cliente lo utilice para devolver la pieza original defectuosa a Dell. El servicio de solo piezas incluye asistencia telefónica limitada para identificar el componente que falla; la asistencia telefónica no incluye la solución de problemas por vía telefónica u otros tipos de asistencia remota.</p>
<p>Servicio Advanced Exchange</p>	<p>N/D</p>	<p>Para los Clientes con servicio Advanced Exchange, Dell puede enviar un producto de reemplazo a la ubicación comercial del Cliente para solucionar un Incidente calificado. El envío del producto de reemplazo se realizará por vía terrestre. En algunos casos, según el criterio de Dell, también se puede enviar un técnico de servicio en el sitio para reemplazar/installar el producto de reemplazo. Una vez que se reciba el producto de reemplazo, el Cliente debe devolver el Producto cubierto defectuoso a Dell, para lo cual debe llevarlo a la ubicación del transportista de devolución designado dentro de 3 días laborales. Si Dell determina que el Producto cubierto del Cliente no puede devolverse en la ubicación del transportista y que el Cliente debe devolver el Producto cubierto por correo, el Cliente debe utilizar el embalaje, las instrucciones de envío y un documento de envío prepago que normalmente le envían junto con el producto de reemplazo. Al recibir el producto de reemplazo, el Cliente debe empacar el Producto cubierto de inmediato y enviarlo por correo, o programar que el transportista lo retire el mismo día o el siguiente día disponible. Si el Cliente no devuelve el artículo defectuoso, se podrá cobrar una tarifa.</p>

