

# Descripción del servicio

## Soporte de múltiples proveedores

---

### Introducción

Dell EMC<sup>1</sup> se complace en proporcionar el servicio de soporte de múltiples proveedores (el “**Servicio**”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“**Descripción del servicio**”). Su cotización, formulario de pedido o cualquier otro tipo de factura o confirmación de pedido establecido 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 o con su representante de ventas de Dell EMC.

### 1 Alcance de este servicio

---

#### 1.1 Descripción general del servicio

Dell EMC se complace en proporcionar los servicios para (i) sistemas de servidor, almacenamiento, red, escritorio y equipos portátiles (i) seleccionados que no sean de la marca Dell EMC y que estén o no en garantía, y (ii) aquellos que sean de Dell EMC y estén fuera de garantía y cercanos al término de la vida útil (“**EOL**”) (en conjunto, los “**productos compatibles**”), de acuerdo con esta Descripción del servicio. El servicio brinda opciones de soporte técnico (por vía telefónica, Internet, etc.), piezas de reemplazo y servicios de mano de obra, como se indica en su Cotización de cliente, para mantener los sistemas en una condición de funcionamiento normal durante el plazo. El período de cobertura para cada dispositivo (“**período de cobertura**”) está incluido en la Cotización de cliente.

##### 1.1.1 Opciones de nivel de servicio disponibles

Los servicios para los productos compatibles con o sin garantía del fabricante de equipos originales (“**OEM**”) durante el período de cobertura están indicados en el plazo de servicio que adquirió para cada dispositivo, establecido en la Cotización de cliente.

- Soporte telefónico 24x7
- Opciones de servicio en el sitio (soporte en el sitio al siguiente día laborable o soporte en el sitio en cuatro horas, disponible 24x7). “**Día laborable**” se refiere a cualquier día que no sea sábado, domingo o un feriado reconocido a nivel nacional, público o bancario.
- Acceso telefónico directo las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados), para comunicación con analistas, a fin de obtener asistencia para la solución de problemas de hardware, según se describe en esta Descripción del servicio.

---

<sup>1</sup> “Dell EMC”, tal como se utiliza en este documento, significa la entidad aplicable de ventas de Dell (“Dell”), especificada en su Formulario de pedido de Dell y la entidad aplicable de ventas de EMC (“EMC”), especificada en su Formulario de pedido de EMC. El uso de “Dell EMC” en este documento no indica un cambio en el nombre legal de la entidad de Dell o EMC con la que ha tratado.

---

- Envío en sitio de técnicos o de piezas de reemplazo a la ubicación comercial del cliente (según sea necesario y de acuerdo con el nivel de servicio adquirido, que se indica en la Cotización de cliente) para realizar las reparaciones y encontrar las soluciones necesarias, a fin de que el producto compatible funcione correctamente.
- Ayuda de solución de problemas remota para problemas comunes de soporte, cuando está disponible, y con el consentimiento del cliente.

**Productos compatibles:** el servicio se encuentra disponible para determinados sistemas que no son de Dell EMC y sistemas Dell EMC EOL que tienen una configuración estándar. Los productos compatibles que tienen una configuración estándar y están cubiertos por esta Descripción del servicio se identifican en la Cotización de cliente; no obstante, los productos de software y periféricos **no** están cubiertos por este servicio. El cliente debe adquirir un contrato de servicio por separado para cada producto compatible (por ejemplo, la impresora que acompaña a un sistema NO está cubierta, a menos que cuente con un contrato de soporte por separado propio). Cada producto compatible estará designado por su número de serie de OEM o por otro número de serie designado (la “**etiqueta de servicio**”). Es posible que otros productos adicionales estén cubiertos por esta Descripción del servicio o que se agreguen a la lista de productos compatibles en función de la región, la ubicación o el idioma, de acuerdo con el proceso de control de cambios, si corresponde. Comuníquese con su representante de ventas de Dell EMC a fin de obtener más información sobre los productos compatibles para este servicio.

## 1.2 Procedimientos de soporte

### Primer paso: llamada para obtener asistencia

Para solicitar soporte por vía telefónica, comuníquese con el centro de servicio de soporte regional de Dell EMC para hablar con un analista de soporte técnico. Los números telefónicos de cada región se encuentran en <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts>.

- Durante la llamada, el cliente debe identificar la ubicación del producto compatible.
- Proporcione el número de serie de OEM y cualquier otra información conforme a lo solicitado por el analista. El analista verificará el producto compatible 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 vía telefónica

- 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. Es posible que el cliente deba encontrarse en la misma ubicación física que el producto compatible.
- 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 a enviar un técnico de servicio en el sitio, el analista le proporcionará instrucciones adicionales, según corresponda.

**Solicitudes de soporte por vía telefónica:** la disponibilidad depende del nivel de servicio adquirido. Comuníquese con el representante de ventas o analista de soporte técnico correspondiente para obtener más información.

**Visita de servicio perdida:** si el cliente o el representante autorizado por el cliente no se encuentran en la ubicación cuando llega el técnico del servicio en el sitio, el técnico no podrá completar el servicio requerido. De ser posible, el técnico de servicio en el sitio dejará una tarjeta para que el cliente sepa que estuvo allí. Si se produce la pérdida de una visita de servicio, es posible que se le cobre al cliente un cargo adicional por una llamada de seguimiento del servicio.

### 1.3 Opciones de servicio en el sitio

Una vez que el analista haya determinado si es necesario reemplazar una pieza, se informará al cliente sobre los siguientes pasos que deben realizarse. Si adquirió el nivel de servicio correspondiente, indicado en el Formulario de pedido, se aplicarán los siguientes procedimientos en el sitio.

Las opciones de respuesta en el sitio varían según el tipo de servicio adquirido. Si adquirió soporte con un nivel de respuesta de servicio de soporte in situ, indica el nivel de respuesta de servicio in situ aplicable, que aparece descrito en más detalle en la tabla del **Anexo A** adjunto. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y condiciones pertinentes establecidos en esta Descripción del servicio, Dell EMC enviará a un técnico de servicio a la ubicación comercial del cliente para que solucione un incidente calificado.

## 2 Exclusiones

---

Para evitar dudas, no se incluyen las siguientes actividades dentro del alcance de esta Descripción del servicio:

- A. Actividades como la instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, asistencia de capacitación, administración remota, administración de parches de software o actualizaciones de firmware.
- B. Accesorios, artículos de suministro, reemplazo de medios, suministros operativos, periféricos y piezas como baterías, estructuras y cubiertas, y el soporte para estos.
- C. Soporte directo para los productos de terceros o cualquier otro tipo de asistencia colaborativa, coordinación con cualquier fabricante original, proveedor, editor o partner para las versiones de productos de terceros que actualmente no cuenten con soporte de dicho fabricante, proveedor, editor o partner, según corresponda.
- D. Soporte requerido porque el cliente no mantuvo el software y los productos compatibles en el nivel mínimo aplicable de versiones o configuración.
- E. Soporte de productos compatibles dañados por casos fortuitos (por ejemplo, relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, accidentes, mal uso del producto compatible o de sus componentes (por ejemplo, el uso de líneas de voltaje incorrectas, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente, o incumplimiento con las instrucciones operativas, entre otros), modificación, ambientes operativos o físicos inapropiados, mantenimiento incorrecto por parte del cliente (o del agente del cliente), traslado indebido del producto compatible de acuerdo con su diseño, extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación de las piezas, o fallas causadas por un producto del que Dell EMC no es responsable.
- F. Dell EMC no será responsable del incumplimiento en la prestación de los servicios por: (1) omisiones, descuidos, errores o fallas por parte del cliente en el cumplimiento de sus responsabilidades según esta Descripción del servicio, (2) problemas originados por los datos o el software del cliente, (3) defectos o deficiencias relacionados con los sistemas, la red u otros equipos del cliente, (4) fallas de hardware cuyo mantenimiento no esté a cargo de Dell EMC, o (5) modificaciones de hardware hechas por un tercero distinto de Dell EMC o sus representantes. Dell EMC notificará al cliente y realizará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con sus obligaciones, independientemente de que se hayan producido los casos mencionados (y el cliente deberá pagar a Dell EMC los desembolsos adicionales que generen esos esfuerzos).
- G. Servicios de eliminación de spyware/virus o respaldo de datos.

- H. Instalación, ajuste, optimización y configuración avanzados e inalámbricos, en red o remotos, de aplicaciones no incluidas en esta Descripción del servicio.
- I. Creación de scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o kernels recopilados.
- J. Los servicios o las actividades no especificados en esta Descripción del servicio.

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

### 3 Responsabilidades específicas del cliente en relación con la oferta

---

- A. **Licencias de software:** el cliente es el único responsable del mantenimiento de la licencia con derechos de uso. Dell EMC no es responsable de los gastos del cliente relacionados con elementos como las tarifas de licencias con derechos de uso, transferencias de licencias o costos de medios de software, entre otros.
- B. **Condición de funcionamiento actual:** el cliente es responsable de garantizar que los productos compatibles se encuentren en condiciones de funcionamiento normal a partir de la fecha de inicio del período de cobertura indicada en la orden de compra o con Dell EMC. El cliente acepta permitir que Dell EMC realice una inspección en sitio de los productos compatibles o a instalar y ejecutar software de soporte aplicable (por ejemplo, un software "Phone Home") para confirmar que los productos compatibles están en condiciones de funcionamiento normal y para realizar un inventario de la configuración y obtener los números de serie de los componentes. Cualquier servicio necesario para regresar los productos compatibles a una condición de funcionamiento normal al principio del período de cobertura es responsabilidad del cliente.
- C. **Delegación de agente:** para todos los productos compatibles que no son de Dell EMC, el cliente designa mediante el presente documento a Dell EMC como su agente con el fin de obtener garantía y soporte técnico en nombre del cliente para los productos compatibles cubiertos por este documento. La declaración de delegación de apoderado anterior específicamente NO autoriza a Dell EMC a vincular al cliente de forma contractual o financiera sin el consentimiento previo por escrito del cliente.
- D. **Punto de contacto:** el cliente proporcionará a Dell EMC un único punto de contacto que sirva como enlace con Dell EMC para asistir en la ejecución del servicio.

### 4 Responsabilidades generales del cliente

---

- A. **Autoridad para conceder acceso:** el cliente declara y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el cliente como Dell EMC usen y accedan a los productos compatibles, los datos que contienen y todos los componentes de hardware y software incluidos, con el objetivo de prestar estos servicios. Si el cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el cliente solicite a Dell EMC la realización de estos servicios.
- B. **Colaboración con el analista telefónico y con el técnico en el sitio:** el cliente seguirá las instrucciones y cooperará con todo analista telefónico o técnico en sitio de Dell EMC. 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 analista o técnico.
- C. **Obligaciones en el sitio:** cuando los servicios requieran la realización de la tarea en el sitio, el cliente proporcionará (sin costo para Dell) acceso libre, seguro y suficiente a las instalaciones y los productos compatibles del cliente, incluido un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También deberán proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el sistema no cuenta ya con estos elementos.

- D. **Mantenimiento de software y versiones ofrecidas:** el cliente deberá mantener el software y los productos compatibles en los niveles mínimos de versión o configuración especificados por el fabricante, tal y como se indica en los sitios web de los OEM. El cliente también debe garantizar la instalación de las piezas de reemplazo correctivas, los parches, las actualizaciones de software o las versiones posteriores, según lo indicado por el OEM, a fin de mantener la elegibilidad de los productos compatibles para este servicio.
- E. **Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales:** el cliente deberá realizar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes en 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, modificaciones o pérdidas de datos. Además, el cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico en el sitio proporcionando soporte. **DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:**
- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL.
  - PÉRDIDA O 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.
  - PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
  - CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.

Dell EMC no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos. Al devolver un producto compatible o parte de este, el cliente solo incluirá el producto compatible o la parte solicitada por el técnico por teléfono.

- F. **Garantías de terceros:** estos servicios pueden requerir que Dell EMC acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell EMC. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell EMC 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 EMC no afecte dichas garantías o, si lo hace, el cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell EMC no se hace responsable de garantías de terceros ni de ningún efecto que los servicios puedan tener sobre dichas garantías.

## 5 Términos y condiciones de Dell EMC Services

---

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “cliente”), y la entidad de Dell EMC que aparece identificada en la factura emitida por la adquisición de este servicio. Este servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del cliente firmado por separado con Dell EMC y se rige por ese acuerdo, que autoriza explícitamente la venta de este servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del cliente, este servicio se proporciona sujeto a y regido por los Términos comerciales de venta de Dell EMC o el acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el Acuerdo correspondiente según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

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

\* Los clientes pueden acceder al sitio web local [Dell.com](http://Dell.com) con solo ingresar a [Dell.com](http://Dell.com) desde una computadora conectada a Internet en su localidad o eligiendo la opción que corresponda en la sección Choose a Region/Country (Elija una región/país) en el sitio web de Dell EMC disponible en [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Además, el cliente acepta que, mediante la renovación, modificación, extensión o continuación del uso del servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, que se puede consultar en [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/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, no debiendo entenderse que sustituyen ningún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

Mediante la realización del pedido de los servicios, la recepción de la prestación de los servicios, el uso de los servicios o el software asociado, o por hacer clic en el botón o activar la casilla I Agree (Acepto) u otra opción similar que aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell EMC, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una compañía o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos “usted” o “cliente” pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

## 6 Limitaciones adicionales del servicio

---

- A. La responsabilidad de Dell EMC frente al cliente que resulta de la prestación del servicio está limitada a la restauración de los productos compatibles a una condición de funcionamiento adecuada. Si Dell EMC no pudiera restaurar los productos compatibles según lo indicado en el presente documento, Dell EMC deberá reemplazar los productos compatibles, lo que puede incluir el reemplazo de piezas con piezas de reemplazo de Dell EMC. Si, en cualquier momento, una de las partes considera que existe un problema con la prestación del servicio, se puede enviar una Solicitud de acción correctiva del cliente para realizar el análisis de causa raíz e implementar acciones correctivas. Dell EMC no ofrece ninguna garantía, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para un propósito determinado, ni tampoco las garantías derivadas del transcurso de los negocios o uso comercial. Dell EMC no garantiza que el funcionamiento de los productos compatibles incluidos en este documento sea ininterrumpido o esté libre de fallas, ni que Dell EMC pueda corregir todos los problemas de funcionamiento. La única obligación de Dell EMC conforme cualquier garantía consiste en el mantenimiento o reemplazo, tal y como se describe en el presente documento.
- B. Dell EMC no será responsable de ningún gasto o perjuicio en el que incurra el cliente, ya sea interno del cliente o pagado por el cliente a un tercero, que surja de un problema de funcionamiento del producto compatible o del mal funcionamiento de este, bajo cualquier motivo de acción en el que se base la reclamación. Dell EMC no será responsable ante el cliente por ningún tipo de daño incidental, indirecto o especial, ni por daños consecuentes del rendimiento del producto compatible, la pérdida de ingresos temporal o permanente derivada o relacionada con esta Descripción del servicio, ya sea en relación con responsabilidad contractual, extracontractual (incluida negligencia) o de cualquier otro modo. Los recursos legales proporcionados para esta Descripción del servicio o a los que se haga referencia son exclusivos; el cliente y Dell EMC renuncian a cualquier otro recurso legal y equiparable. Las limitaciones de esta sección seguirán vigentes tras el fallo de cualquier recurso legal exclusivo.
- C. El cliente acuerda que Dell EMC no almacena, procesa, aloja o mantiene datos o información personal del cliente.

## 7 Términos y condiciones adicionales aplicables a servicios relacionados con el soporte y la garantía

---

- A. **Cobertura de hardware:** es posible que se apliquen limitaciones y que existan ofertas de servicio disponibles para ampliar estas limitaciones de hardware por un costo adicional. Comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell EMC para obtener más detalles.
- B. **Reemplazo de la unidad entera; falta de devolución:** Si Dell EMC determina que un componente del producto compatible defectuoso es uno que se puede desconectar y reconectar fácilmente (como un teclado o un monitor), o si el analista determina que el producto compatible es uno que debe reemplazarse como una unidad entera, Dell EMC se reserva el derecho de enviar al cliente una unidad de reemplazo completa. Sin embargo, Dell EMC no está obligado a enviar un reemplazo de unidad completa en ninguna circunstancia, y determinará si debe enviar un reemplazo de unidad completa a su exclusivo criterio. La obligación de Dell EMC de prestar los servicios se considerará satisfecha cuando Dell EMC haya intentado aplicar las técnicas de reparación de servicio que considere eficaces para resolver el problema de soporte que el cliente presentó a Dell EMC después de ponerse en contacto para soporte de acuerdo con esta Descripción del servicio, incluso si Dell EMC determina que el problema de soporte presentado por el cliente no se puede resolver. Si Dell EMC envía una unidad de reemplazo al cliente, este debe ceder el sistema o el componente defectuoso a Dell EMC, a no ser que el cliente haya contratado el servicio “conservar su disco duro” para el sistema afectado, en cuyo caso, el cliente podrá conservar los discos duros correspondientes. Si el cliente no cede el sistema o el componente defectuoso a Dell EMC como se ha indicado anteriormente 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 EMC no haya entregado la unidad de reemplazo personalmente), el cliente acepta pagar a Dell EMC 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 otros derechos legales y recursos disponibles para Dell EMC, esta empresa podrá rescindir la presente Descripción del servicio previo aviso.
- C. **Piezas abastecidas:** Dell EMC dispone actualmente de piezas en stock en distintos lugares situados por todo el mundo. Es posible que determinadas piezas no se encuentren en existencia en el lugar más cercano a las instalaciones del cliente. Si una pieza que se necesita para reparar un producto compatible no se encuentra disponible en un centro de Dell EMC cercano a la ubicación del cliente y debe solicitarse a otro centro, se enviará mediante un servicio de entrega al día siguiente. Los centros de piezas para los servicios en cuatro (4) horas disponen de piezas de “misión crítica” del sistema, según lo determina Dell EMC. Los componentes de misión crítica son los que, al fallar, pueden impedir que el sistema lleve a cabo sus funciones básicas. Las piezas que no se consideran de misión crítica son, entre otras: software, unidades de disquete, unidades de medios, módems, altavoces, tarjetas de sonido, unidades Zip, monitores, teclados y mouses. A fin de recibir las piezas en cuatro (4) horas, el cliente debe encontrarse dentro del área de cobertura determinada por Dell EMC. Dell EMC solo almacenará piezas correspondientes a las configuraciones estándar. El aprovisionamiento de piezas de reemplazo requiere un plazo de treinta (30) días.
- D. **Preparación para prestación del servicio:** el intervalo de preparación para la prestación del servicio (RTS) es la cantidad de días requeridos para preparar la prestación del servicio tras la fecha de aceptación de la Orden de compra. Este intervalo se indica en la Cotización de cliente. Dell EMC comenzará la prestación del servicio en la fecha indicada en la Cotización de cliente. El aprovisionamiento de piezas requiere tiempo adicional. El servicio se proporciona en base al mejor esfuerzo entre la fecha de aceptación de la Orden de compra y el vencimiento del intervalo RTS.



- E. **Propiedad de las piezas de reemplazo:** todas las piezas de reemplazo de Dell EMC retiradas del producto compatible y devueltas a Dell EMC pasarán a ser propiedad de Dell EMC. En caso de que Dell EMC haya enviado piezas de reemplazo al cliente, este último deberá pagar a Dell EMC, al precio minorista vigente en ese momento, cualquier pieza de reemplazo que se retire del producto compatible y que retenga en su propiedad (excepto en el caso de discos duros de los productos compatibles con el servicio "Conserve su disco duro"). Dell EMC 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.

## 8 Plazo del servicio

---

Esta Descripción del servicio comienza en la fecha indicada en la cotización y continúa durante el plazo ("**plazo**") indicado en la cotización. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales administrados o usuarios finales para los cuales el cliente adquirió uno o más servicios, el importe o precio y el plazo correspondiente para cada servicio se indican en la cotización. A menos que el cliente y Dell EMC acuerden lo contrario por escrito, las adquisiciones 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 distribución ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una compañía de servicios.

## 9 Información adicional importante

---

- A. **Reprogramación:** una vez que se haya programado este servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho (8) días calendario antes de la fecha programada. Si el cliente cambia la programación de este servicio con una anticipación de siete (7) días respecto a la fecha programada o un plazo inferior, estará sujeto a un cargo 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 ocho (8) días antes del inicio de dicho servicio.
- B. **Límites comercialmente razonables del alcance del servicio:** Dell EMC puede rechazar la prestación del servicio si, a su parecer, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell EMC o para los proveedores del servicio de Dell EMC, o si algún servicio solicitado excede el alcance del servicio. Dell EMC no es responsable de ninguna falla o demora en la prestación por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del cliente con las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El servicio abarca solamente los usos para los que el producto compatible se ha diseñado.
- C. **Servicios opcionales:** Dell EMC puede poner a disposición del cliente la adquisición de otros servicios opcionales (incluidos el soporte técnico en el punto de necesidad y los servicios de instalación, consultoría, soporte profesional administrado, administración de cuentas técnicas o servicios de capacitación), que variarán en función de la ubicación del cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell EMC. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- D. **Cesión:** Dell EMC puede ceder este servicio o esta Descripción del servicio a terceros proveedores de servicios que cumplan con los requisitos.
- E. **Cancelación:** Dell EMC puede cancelar este servicio en cualquier momento del plazo por cualquiera de los siguientes motivos:

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

Si Dell EMC cancela este servicio, lo 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 EMC envíe el aviso de cancelación al cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell EMC cancela este servicio por alguno de los motivos anteriores, el cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o pagaderos a Dell EMC.

- F. **Limitaciones geográficas y reubicación:** el presente Servicio se prestará en las ubicaciones indicadas en y en la factura del Cliente. Este servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Si su producto compatible no se encuentra en la misma área geográfica que figura en los registros de servicio de Dell EMC para su producto compatible, o si los detalles de configuración se modificaron y no se notificó a Dell EMC, este deberá volver a calificar su producto compatible para los derechos de soporte que usted adquirió antes de que puedan restablecerse los tiempos de respuesta correspondientes del producto compatible. Los precios aplicables a los servicios pueden diferir en una ubicación geográfica distinta a la recogida en los registros de servicio de Dell EMC para el producto compatible, y el cliente tendrá la responsabilidad de pagar el costo adicional por los servicios en la nueva ubicación, si corresponde. Si el precio es inferior en la nueva ubicación, el cliente no tendrá derecho al reembolso de la cantidad original pagada. 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 compra en la ubicación del cliente; por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener información sobre estos detalles. La obligación de Dell EMC de proporcionar los servicios en los productos compatibles reubicados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del servicio, el pago de tasas adicionales e inspecciones y nuevas certificaciones de los productos compatibles reubicados sujetas a las tarifas de Dell EMC de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento.
- G. Dell EMC no asumirá las obligaciones de garantía de ningún fabricante relacionadas con el producto compatible.
- H. Dell EMC no asumirá las obligaciones de garantía de software de ningún fabricante ni mantendrá software de ningún tipo conforme a esta Descripción del servicio.
- I. **Excepciones de servicio y costos adicionales:** los servicios como resultado de las siguientes causas están sujetos a costos adicionales: (i) negligencia del cliente o de un tercero; (ii) uso indebido o mal uso del producto compatible, incluido el incumplimiento de las especificaciones de funcionamiento del producto compatible proporcionadas por el OEM; (iii) movimiento, transporte o modificación de la configuración del producto compatible que no esté de acuerdo con las especificaciones del OEM; (iv) mantenimiento o reparación de productos compatibles por otra parte que no sea Dell EMC; (v) fallas del equipamiento que no haya sido mantenido por Dell EMC; (vi) causas externas al producto compatible, incluidos fuego, agua, error o fluctuación de la energía eléctrica, refrigeración inadecuada, casos fortuitos y daños normalmente cubiertos por un seguro. Dell EMC, a su criterio, podrá aplicar cargos a las llamadas de servicio para productos compatibles en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas, entre otros, fallas relacionadas con productos que no están cubiertos y llamadas de servicio en las que no se encontró ninguna falla.
- J. **Transferencia del servicio:** sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el cliente podrá transferir el servicio a un tercero que compre la totalidad del producto compatible al cliente antes de que finalice el plazo de servicio vigente en ese momento, siempre que el cliente

sea el comprador original del producto compatible y quien adquiriese este servicio, o que los adquiriera y contratara respectivamente de su propietario original (o de un tercero a quien se le transfirieran previamente) y el cesionario siga todos los procedimientos de incorporación requeridos por Dell EMC para la compra de este servicio. Es posible que se aplique un cargo por transferencia y que el precio para el cesionario sea distinto al precio del cliente que transfiere el servicio. Recuerde que, si el cliente o el cesionario de este trasladan el producto compatible a un lugar en el que no está disponible el 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 dicha cantidad adicional, su servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

## 10 Proceso de control de cambios: sólo productos compatibles que no son de Dell EMC

---

El proceso de control de cambios es el proceso que rige las modificaciones del alcance de los servicios para productos compatibles que no son de Dell EMC durante el plazo de esta Descripción del servicio (“proceso de control de cambios”). El proceso de control de cambios se aplicará a los nuevos componentes de los servicios y a las mejoras de los componentes de los servicios existentes.

Un Formulario de pedido de cambio (Anexo B) será el medio para comunicar cualquier modificación que se desee hacer a los servicios. Este formulario describirá la modificación que se propone hacer al alcance, los precios, los recursos, las tareas y las prestaciones de los servicios, la razón de la modificación, los supuestos relacionados y las responsabilidades del cliente, y los impactos que causarán en el cronograma y el precio de la modificación. El administrador de proyectos de Dell EMC preparará el documento de pedido de cambio basándose en las conversaciones con el cliente y el equipo de Dell EMC. Sólo se implementarán los cambios incluidos en un Formulario de pedido de cambio que haya sido firmado por el cliente y Dell EMC.

En algunos casos, el Formulario de pedido de cambio autorizará a Dell EMC a estudiar los impactos que tendría una modificación propuesta en cuanto a los cambios requeridos que afecten el alcance, el cronograma y el precio de los servicios. Si, cuando se realiza el estudio, el cliente acepta proceder con un cambio de alcance identificado, el administrador de proyectos de Dell EMC preparará un Formulario de pedido de cambio por separado para incluir los detalles asociados con ese cambio.

### 10.1 Incorporaciones de activos trimestrales

Las solicitudes de incorporación de activos trimestrales (“incorporaciones de activos trimestrales”) a los productos compatibles se pueden realizar con ciertas limitaciones. Es posible que estas limitaciones se modifiquen cada cierto tiempo a exclusivo criterio de Dell EMC; sin embargo, cualquier cambio en las limitaciones no afectará de forma retroactiva a los productos compatibles que ya reciben soporte.

- La frecuencia máxima de incorporación de activos es una vez por trimestre.
- Los cambios pueden consistir en incorporaciones de activos únicamente (sin cambios en el acuerdo de nivel de servicio, sustituciones ni eliminaciones de activos).
- Los cambios requieren la notificación por escrito a Dell EMC con treinta (30) días de antelación, y pueden estar sujetos a la aprobación de Dell EMC.
- Dell EMC debe recibir, por escrito o por correo electrónico, un Formulario de pedido de cambio ejecutado treinta (30) días antes de la fecha de solicitud de incorporación de los activos.
- No es posible eliminar activos durante el plazo del servicio y Dell EMC no emitirá ningún reembolso por activos que dejen de recibir soporte.
- Cualquier servicio en un activo del cliente que se produzca antes de la finalización correcta del agregado del producto compatible al servicio mediante una incorporación de activo para un producto compatible específico implicará costos por tiempo y materiales en relación al servicio prestado antes de la finalización de la incorporación del activo.

Dell EMC incorporará estas solicitudes en un pedido de cambio que incorporará los cambios de activos, cualquier costo asociado o importe debido y la fecha de la factura afectada por los cambios. Para que la incorporación de activos entre en vigor, el pedido de cambio deberá estar firmado por ambas partes.

## 11 Criterios de pago

---

- A. **Cargo fijo (basado en los sistemas incluidos en ):** el pago por los servicios consiste en una tarifa anual. Consulte para acceder a la lista de productos compatibles y a los detalles relacionados con el precio.
- B. **Estimaciones de precios:** en caso de que los detalles de producto que figuran en la Cotización de cliente no sean precisos o estén incompletos en relación con los sistemas reales, es posible que el precio de Dell EMC cambie.
- C. **Configuraciones de sistema:** el precio se basa en la configuración del sistema al comienzo del servicio. Cualquier cambio en la configuración puede generar costos adicionales.
- D. **Plazos de facturación/pago:** los servicios se facturarán por adelantado, tras la recepción de la Orden de compra del cliente a la que se hace referencia en esta Descripción del servicio. El pago se realizará en la divisa indicada en o en la moneda local del país o región correspondiente. El pago debe realizarse dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la factura.
- E. **Conversión de divisas:** las tarifas de conversión de divisas de Dell EMC se basan en contratos de avance real o de cobertura de tipo de interés realizados con contrapartes bancarias globales. Generalmente, estas tarifas se fijan al comienzo de cada trimestre; no obstante, debido a la naturaleza dinámica del mercado de divisas internacional, es posible que Dell EMC cambie en cualquier momento los instrumentos, las divisas o los procesos de su programa de cobertura de capital.
- F. **Gastos:** los gastos están incluidos en el precio del cargo fijo. A menos que se modifique el alcance, Dell EMC no cobrará ningún gasto adicional en relación con la prestación de los servicios sin el consentimiento explícito por escrito del cliente. Los gastos adicionales incluyen gastos relacionados con los servicios, incluidos los viáticos reales, razonables y necesarios.
- G. **Impuestos:** los precios de Dell EMC no incluyen IVA ni otros impuestos locales aplicables.
- H. **Modificaciones del alcance:** es posible que se apliquen cargos adicionales si el cliente modifica o amplía el alcance de los servicios. Cualquier tarea adicional que se requiera fuera del alcance de esta Descripción del servicio se debe acordar según el proceso de control de cambios.
- I. **Programación de los servicios:** no se podrán programar o comenzar a prestar los servicios hasta que Dell EMC reciba la Orden de compra (si hubiera) a la que se hace referencia en esta Descripción del servicio. Tras la recepción de la Orden de compra a la que se hace referencia en esta Descripción del servicio, un representante de Dell EMC se comunicará con el cliente en un plazo de siete (7) días laborables para comenzar la programación de los servicios. La programación de los servicios se basará en las preferencias o los requisitos del cliente relativos al cronograma y en la disponibilidad de los recursos necesarios.
- J. **Precios:** los términos que ofrece Dell EMC en esta Descripción del servicio (entre ellos, los precios) serán válidos por treinta (30) días a partir de la entrega inicial de la presente Descripción del servicio al cliente. En caso de que el cliente ejecute esta Descripción del servicio después de dicho período de treinta (30) días, Dell EMC podrá, a su exclusivo criterio, (i) aceptar la Descripción del servicio con los términos indicados o (ii) rechazar dicha Descripción del servicio y proporcionar al cliente una Descripción del servicio revisada que incluya cualquier actualización relevante de los términos de la Descripción del servicio anterior.

## Anexo A

### Niveles de respuesta en el sitio estándar disponibles para su adquisición

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta en el sitio	Restricciones y términos especiales
Servicio en el sitio con respuesta en 4 horas, 24x7*	Por lo general, el técnico llega a las instalaciones dentro de las 4 horas posteriores a la solución de problemas por vía telefónica.	Disponible las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos feriados).
Servicio de respuesta en el sitio al siguiente día laborable**	Después del diagnóstico y la solución de problemas por vía telefónica, puede enviarse un técnico a las instalaciones al siguiente día laborable.	Disponible diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana ( <i>excepto</i> feriados). En el caso de las llamadas recibidas por el centro de expertos de Dell EMC después de las 17:00 h** (hora local del cliente, de lunes a viernes) o de los envíos realizados por Dell EMC después de esa hora, es posible que el técnico de servicio se demore un día laborable más en llegar a las instalaciones del cliente.  En caso de que se requieran recursos/piezas adicionales una vez que el técnico en el sitio se encuentre en el sitio del cliente, el trabajo se puede suspender temporalmente hasta que lleguen los recursos o las piezas adicionales.

\* La disponibilidad puede variar según la región o ubicación. Comuníquese con su representante de ventas o de soporte de Dell EMC para obtener más información.

\*\* Para que el técnico llegue al día laborable siguiente, el centro de expertos de Dell EMC debe recibir la llamada de servicio antes del horario local de cierre de envíos. El horario de cierre de despacho local puede variar según el país, y oscila entre las 15:30 h y las 17:00 h del horario local del cliente (de lunes a viernes). Es posible que, para los despachos que se realicen después del horario de cierre de despacho local, el técnico o las piezas de servicio se demoren un día laborable más en llegar a las instalaciones del cliente.

## Anexo B: Formulario de pedido de cambio

<b>N.º de pedido de cambio 01</b>	<b>Entre:</b>	Dell EMC y el cliente	<b>Fecha:</b>	xx/xx/xxxx
<b>Nombre del cliente</b>				
<b>Descripción del servicio afectada</b>	Dell EMC y el cliente han suscrito una <i>Descripción del servicio para los servicios de mantenimiento extendido de Dell EMC</i> (los “servicios”), cuya fecha de entrada en vigor es (la “Descripción del servicio”).			
<b>N.º de oferta asociada</b>				
<b>Información de CONTACTO</b>				
<b>Contacto de Dell EMC</b>		<b>Teléfono o correo electrónico</b>		
<b>Contacto del cliente</b>		<b>Teléfono o correo electrónico</b>		
<b>Descripción del ESTADO ACTUAL ↓</b>				
Dell EMC brinda los servicios al cliente conforme a la Descripción del servicio a la que se hace referencia anteriormente.				
<b>Descripción del ESTADO NUEVO TRAS EL IMPACTO DEL CAMBIO ↓</b>				
Dell EMC y el cliente desean incorporar los siguientes cambios a la Descripción del servicio:				
1. ; y				
2. .				
<b>Costo total del cambio</b>		<b>Divisa:</b>	<b>Pagado por →</b>	Cliente
<b>DELL</b>		<b>NOMBRE DEL CLIENTE</b>		
<b>Firma</b>		<b>Firma</b>		
<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>		
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>		

© 2016 Dell EMC Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que, en este documento, se utilicen marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell EMC con previa solicitud.