

Descripción del servicio

ProDeploy Flex for Client Suite

Introducción

Dell Technologies Services se complace en proporcionar ProDeploy Flex for Client Suite (los “Servicios”) según esta Descripción del servicio (“Descripción del servicio”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación de 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 o con su representante de ventas.

El alcance de este Servicio

Este documento y sus anexos (la “Descripción del servicio”) describen las características del servicio ProDeploy Flex for Client Suite (denominado individualmente como “Servicio” y colectivamente como “Servicios”).

ProDeploy Flex for Client Suite permite que un Cliente (“usted” o “Cliente”) adquiera uno o varios servicios de implementación para crear una combinación de servicios adaptados a sus necesidades. El Cliente debe realizar selecciones de la lista de servicios de implementación opcionales (que se incluye a continuación). Cada uno de los servicios que se indican a continuación se considera un servicio independiente y no se incluye en el pedido de ProDeploy Flex for Client Suite, a menos que se haya adquirido con el servicio.

Los anexos de servicio (los “Anexos de servicio” o “Anexos”) que se enumeran a continuación en este documento son a pedido. Todos los Servicios bajo las categorías “Factory Configuration Services” y “Asset Recovery Services” se pueden adquirir como un servicio independiente. Los servicios enumerados en las categorías “Servicios en el sitio” o “Remote Services” deben adquirirse con “Onsite PC Installation” Service o “Remote PC Installation” Service, respectivamente.

Los “Productos cubiertos” se definen como determinados modelos Latitude, OptiPlex, Precision y XPS destinados a uso comercial. Los modelos excluidos incluyen, entre otros, modelos ThinClient, Chromebook, Inspiron y Vostro. Comuníquese con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell.

Cada Producto soportado tiene una etiqueta con un número de serie (la “Etiqueta de servicio”). El Cliente deberá adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

Un sistema del cliente se define como una PC nueva adquirida de la lista de Productos cubiertos.

Un sistema heredado se define como una PC existente del Cliente.

ProDeploy Flex incluye una base de:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

Lista de servicios de implementación opcionales:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (Anexo 1)
 - Ready Image (Anexo 2)
 - Connected Configuration (Anexo 3)
 - Configure BIOS Settings (Anexo 4)
 - Asset Tagging (Anexo 5)
 - Asset Reporting (Anexo 6)
 - Ship Box Label (Anexo 7)
- Servicios en el sitio
 - Onsite PC Installation (Anexo 8)
 - Onsite End User Scheduling (Anexo 9)
 - Offsite Trash Removal (Anexo 10)
 - Onsite Additional Technician Time (Anexo 11)
 - Onsite Data Migration (Anexo 12)
 - Onsite Application Installation (Anexo 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation (Anexo 14)
 - Remote Application Install (Anexo 15)
 - Remote Data Migration (Anexo 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (Anexo 17)

Exclusiones

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

- Los servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.
- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente, según se define a continuación.

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, definidos a continuación, según corresponda.

Responsabilidades generales del Cliente

El Cliente debe proporcionar al menos un punto de contacto, el administrador del programa del Cliente, para trabajar con Dell. El administrador del programa del Cliente trabajará con el SPOC (Single Point of Contact) de Dell y los representantes designados para apoyar las actividades antes y durante la prestación de los Servicios correspondientes. Estas responsabilidades incluyen, entre otras, las siguientes:

- Proporcionar cooperación razonable y oportuna a Dell en la ejecución de los Servicios
- Garantizar la comunicación entre el Cliente y Dell, lo que incluye asuntos relacionados con el alcance, las solicitudes de dirección, información, aprobaciones o decisiones de Dell que sean razonablemente necesarias para que Dell ejecute las Solicitudes de servicio.
- Proporcionar los requisitos y los datos técnicos necesarios para completar los Servicios dentro de los 3 días laborales de la presentación de los pedidos.
- Si se adquieren servicios en el sitio, asignar un coordinador del sitio para cada sitio del Cliente en el que se realizará una implementación en el sitio de los Servicios.
- Garantizar que todos los recursos necesarios del Cliente estén disponibles mientras dure la implementación, incluidos los contactos técnicos.
- Coordinar la programación de todos los recursos necesarios para los Servicios.
- Mantener la comunicación para evitar conflictos de programación.
- Ofrecer a Dell acceso a las instalaciones y los sistemas del Cliente, según sea necesario, para prestar los Servicios, y

- Proporcionar la documentación de aceptación de las especificaciones y los materiales de aceptación del sitio al finalizar los Servicios en el sitio correspondientes, cuando sea aplicable.

Cooperación con el analista telefónico y el técnico en el sitio. Cuando corresponda, el Cliente y sus Usuarios finales colaborarán y seguirán las instrucciones del analista telefónico de Dell y de los técnicos en el sitio.

Autoridad para conceder acceso. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido el permiso para que tanto el Cliente como Dell Technologies Services accedan y usen, de manera remota o en el sitio, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos en ellos almacenados y todos los componentes de software y hardware allí 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 que el Cliente solicite a Dell Technologies Services la prestación de estos Servicios.

No captación. Cuando lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell Technologies Services, durante un plazo de dos años desde la fecha indicada en el Formulario de pedido, el Cliente no ofrecerá trabajo, de manera directa o indirecta, a ningún empleado de Dell Technologies Services a quien haya contactado en relación con la prestación del Servicio de Dell Technologies Services, siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell Technologies Services antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

Cooperación del Cliente. El Cliente entiende que, sin una cooperación rápida y adecuada, Dell Technologies Services no será capaz de prestar el Servicio o, de hacerlo, el Servicio podría sufrir alteraciones o retrasos sustanciales. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera inmediata y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell Technologies Services preste el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido anteriormente, Dell Technologies Services no será responsable de ninguna falla en la prestación del Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. En caso de que los Servicios deban prestarse en el sitio, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell Technologies Services) acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y su entorno, lo que incluye espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell Technologies Services) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Respaldo de datos. El cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Dell Technologies Services no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos.

A menos que las leyes locales aplicables exijan lo contrario, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL.
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, Y/O
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL TECHNOLOGIES SERVICES U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE OTROS FABRICANTES.

Garantías de otros fabricantes. Estos Servicios pueden requerir que Dell Technologies Services acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell Technologies Services. Es posible que se anule la garantía de algunos fabricantes si Dell Technologies Services 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 Technologies Services no afecte dichas garantías o, de hacerlo, el Cliente aceptará las consecuencias. Dell Technologies Services no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

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

Horario de servicio. De acuerdo con las leyes locales relacionadas con las horas de trabajo semanales, a menos que se indique lo contrario a continuación o se indique en el Anexo de servicio, este Servicio generalmente se prestará de lunes a viernes durante el horario comercial habitual de Dell Technologies Services, que es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del cliente:

País	Horario comercial habitual de Dell Technologies Services
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes, resto de regiones del Caribe que hablan inglés	De lunes a viernes, de 7:00 h a 16:00 h
Barbados, Bahamas, Belice, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Gran Caimán, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana, Surinam, Suecia, Islas Turcas y Caicos	De lunes a viernes, de 8:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Japón, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia	De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:00 h
Argentina, Brasil, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malasia, México, Paraguay, Perú, Taiwán, Uruguay	De lunes a viernes, de 9:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De lunes a viernes, de 9:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h
Hong Kong	De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:30 h

No se llevará a cabo ninguna actividad del Servicio en el sitio fuera del horario comercial habitual ni durante los días festivos locales, a menos que se hayan hecho y acordado previamente los arreglos correspondientes por escrito. El horario de soporte técnico remoto puede variar según la ubicación geográfica y la configuración. Comuníquese con su representante de ventas para obtener estos detalles.

Productos de otros fabricantes. “Productos de otros fabricantes” significará cualquier hardware, piezas, software u otros materiales tangibles o intangibles (ya sean provistos por el Cliente a Dell o procurados por Dell por instrucción del Cliente) que Dell utilice junto con los Servicios. El Cliente garantiza a Dell que ha obtenido las licencias, los consentimientos, las certificaciones reglamentarias o las aprobaciones necesarios para otorgar por medio del presente documento a Dell y a los Partners de Dell, como se describieron anteriormente e incluyendo sus respectivos subcontratistas y empleados, el derecho y la licencia para acceder a productos de otros fabricantes, copiarlos, distribuirlos, usarlos, modificarlos (incluso para crear trabajos derivados) o instalarlos sin infringir ni vulnerar los derechos de licencia o propiedad (incluidos los derechos de patente y copyright) de los proveedores o propietarios de tales productos de otros fabricantes. El Cliente acepta asumir toda responsabilidad en relación con todos los requisitos de licencia de software. El técnico de Dell del Cliente “aceptará” en nombre del Cliente todos y cada uno de los acuerdos electrónicos que forman parte del proceso de instalación, a menos que el Cliente especifique lo contrario por escrito. **SALVO QUE SE HAYA ACORDADO POR ESCRITO ENTRE EL CLIENTE Y DELL, POR EL PRESENTE DELL RENUNCIA A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES.** Los productos de otros fabricantes estarán exclusivamente sujetos a los términos y las condiciones suscritos entre el otro fabricante y el Cliente. **POR EL PRESENTE, DELL RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER EFECTO QUE LOS SERVICIOS PUEDAN TENER SOBRE LAS GARANTÍAS DE PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES.** Hasta el máximo alcance que la ley local aplicable permita, Dell no será responsable por los Productos de otros fabricantes y el Cliente solo tratará con el proveedor externo de estos por daños o responsabilidad con respecto a la provisión de tales Productos de otros fabricantes.

Ausencia de datos personales o de información de identificación personal. Los Productos de otros fabricantes, incluidos, entre otros, las imágenes, las aplicaciones y la documentación enviadas a Dell, pueden no contener información de identificación personal u otros datos personales. A menos que las leyes locales aplicables estipulen lo contrario, "información de identificación personal" (o "PII") hace referencia a datos o información que solos o en conjunto con otra información identifican a una persona física, o datos considerados personales o cualquier otro tipo de datos personales que puedan estar sujetos a leyes o reglamentaciones de privacidad. El Cliente garantiza que cualquier Producto de otros fabricantes que envíe a Dell para que Dell lo utilice en la prestación de estos Servicios no contendrá información de identificación personal. Comuníquese con su representante de ventas de Dell para obtener más asistencia. **NO ENVÍE A DELL PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES QUE CONTENGAN INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL.**

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

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

Exención de responsabilidad y aviso de especificaciones técnicas. El Cliente es responsable de determinar sus especificaciones técnicas para los Servicios y, si corresponde, de asegurar que esas especificaciones técnicas se comuniquen adecuadamente a Dell. El Cliente reconoce que los Servicios son de su elección. Dell tendrá el derecho de confiar en las especificaciones técnicas brindadas por el Cliente. Dell no será responsable de los daños que surjan de la prestación de los Servicios que se realice según las especificaciones técnicas del Cliente. Si, según el criterio razonable y exclusivo de Dell, los Servicios propuestos no son técnicamente realizables, Dell se reserva el derecho de negarse a proceder con la prestación de los Servicios. Dell no se hace responsable de que los Servicios proporcionados al Cliente aborden todos los requisitos del Cliente, ya que Dell depende de productos de otros fabricantes y de la asistencia brindada por el Cliente u otros fabricantes.

Se le recomienda enfáticamente al Cliente iniciar sesión a través de Dell Online First Article (OFA) service (la disponibilidad del OFA varía según la región) para la inspección y la aprobación en función de los Factory Services que se adquirieran. El Cliente está de acuerdo con un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar Online First Article service; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente. Si el Cliente solicita la utilización de Dell Online First Article service para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto.

Tras completar la inspección del servicio OFA, también se recomienda al Cliente solicitar una unidad de revisión de muestra para inspección con el fin de aprobar su configuración (“Unidad de revisión del cliente”) y usar dicha unidad para inspeccionar y aprobar el funcionamiento de los Servicios según lo diseñado y requerido por el Cliente. En caso de que el Cliente elija no pedir una Unidad de revisión del cliente, toda discordancia en las versiones de las aplicaciones, todo conflicto de administradores de dispositivos u otros problemas de rendimiento de los Servicios probablemente se replicarán en todos los Productos cubiertos que le envíe Dell. Se considerará que el hecho de que Dell continúe prestando los Servicios o procesando sus órdenes en volumen de acuerdo con los términos de esta Descripción del servicio, cualquier acuerdo maestro de servicios relevante o la orden de compra de Dell eximen a Dell de cualquier responsabilidad por aquellos problemas que podrían razonablemente haberse evitado en caso de haber ordenado y validado sus Servicios en una Unidad de revisión del cliente.

Control de cambios. En lo referente a trabajos adicionales no especificados en un proyecto de Servicios de configuración o su respectivo formulario de especificaciones técnicas que resulten de (i) un cambio en el alcance del proyecto de Servicios de configuración, (ii) un acto u omisión del Cliente, (iii) un cambio en las leyes o normativas aplicables (iv) un tiempo adicional dedicado a los recursos en el sitio o su reprogramación, o (v) un evento de fuerza mayor, Dell considerará el trabajo adicional y brindará detalles de todos los cambios en los plazos y costos de acuerdo con los cambios requeridos. Si el Cliente acepta los plazos o costos adicionales, lo confirmará proporcionando su consentimiento por escrito antes de que Dell comience a prestar o (si ya había comenzado) continúe prestando los servicios adicionales. El Cliente trabajará con su representante de ventas para pagar los cargos adicionales acordados.

Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el Cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad jurídica que aparece identificada en su Formulario de pedido emitido por la contratación de este Servicio (la “Entidad jurídica de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con la Entidad jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo que autorice explícitamente este Servicio, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el acuerdo correspondiente según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la contratación de los Servicios	
	Clientes que contratan los Servicios directamente	Clientes que contratan los Servicios a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/service-descriptions .*	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción

		<p>del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.</p>
Asia-Pacífico y Japón	<p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/service-descriptions.*</p>	<p>Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del 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 la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.</p>
Europa, Medio Oriente y África	<p>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/service-descriptions.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p>	<p>Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del 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 la Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no</p>

	Reino Unido: Dell.co.uk/terms	tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
--	---	---

* Los clientes pueden acceder al sitio web local [Dell.com](https://www.dell.com) con solo ingresar a [Dell.com](https://www.dell.com) desde una computadora conectada a Internet en su localidad o mediante la elección de la opción que corresponda en la sección “Seleccione un país o una región” del sitio web de Dell disponible en [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Además, el Cliente acepta que, mediante la renovación, la modificación, la extensión o la continuación del uso del Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

Privacidad: Dell Technologies Services tratará cualquier información personal recolectada en virtud de esta Descripción del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell Technologies correspondiente, la cual está disponible en <http://www.dell.com/localprivacy> y cada una de las cuales se incorpora en el presente documento como referencia.

En caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la entrega 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](https://www.dell.com) o [DellEMC.com](https://www.dell.com/emc) en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell Technologies, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados como referencia en el presente documento. Si participa en esta descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso “usted” o “Cliente” hacen referencia a dicha entidad. 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

1. Plazo del servicio. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales administrados o usuarios finales 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 Technologies Services acuerden lo contrario por escrito, las contrataciones 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 entregado por una compañía de servicios.

2. Información adicional importante

- A. Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días naturales 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.

- B. Pago por el hardware adquirido con los Servicios.** A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la entrega o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.
- C. Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell Technologies Services puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell Technologies Services o para los proveedores del Servicio de Dell Technologies Services, o si algún Servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell Technologies Services no es responsable de ninguna falla o demora en el rendimiento por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción de servicio.
- D. Servicios opcionales.** Dell Technologies Services puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios profesionales, de soporte o capacitación, instalación, consultoría y administración donde sea necesario), que variarán según la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell Technologies Services. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- E. Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell Technologies Services podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell Technologies Services.
- F. Cancelación.** Dell Technologies Services 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 insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio; o
 - El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.

Si Dell Technologies Services cancela este Servicio, le avisará por escrito al Cliente a la dirección que figura en la factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigor, que será en no menos de diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell Technologies Services 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 Technologies Services cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell Technologies Services.

- G. Limitaciones geográficas y reubicación.** El presente Servicio solo se prestará en las ubicaciones indicadas en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico, y la disponibilidad y los tiempos de respuesta del servicio en el sitio, variarán según la ubicación geográfica y es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos trasladados 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 cubiertos sujetas a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento. Online First Article service no se encuentra disponible en todas las ubicaciones geográficas. Asset Tagging y Asset Reporting también están disponibles para determinados periféricos (p. ej., monitores, impresoras, bastidores, etc.) en las regiones de América, Europa, Medio Oriente y África.
- H. Partners de Dell.** Dell puede utilizar filiales y subcontratistas para prestar los Servicios. Los Servicios pueden prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, Dell puede

cambiar la ubicación donde se prestan los Servicios o quién los presta. Sin embargo, Dell seguirá siendo responsable ante el Cliente por la prestación de los Servicios.

- I. **Transferencia del Servicio.** El Cliente no puede transferir a terceros el Servicio de configuración ni ninguno de los derechos que se le otorgan en virtud de la presente Descripción del servicio.
- J. **El servicio vence 180 días calendario después de la compra.** Excepto en la medida en que la ley aplicable requiera lo contrario y para Asset Recovery Service (consulte el anexo 17), usted puede usar este Servicio una sola vez durante el período de 180 días calendario a partir de la fecha de compra original ("fecha de vencimiento"). La fecha de compra original se define como la primera fecha entre la fecha de la factura del servicio y la fecha de confirmación del pedido de Dell. Después de la fecha de vencimiento, la prestación del servicio por parte de Dell se considerará consumada aunque el servicio no se use.

Si a continuación no aparece ninguna Descripción del servicio o Especificación de la oferta, comuníquese con su representante de ventas local de Dell Services para confirmar la disponibilidad de este servicio en su país.

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

Visión general del Servicio

Single Point of Contact (“SPOC”) Service proporciona al Cliente un único contacto de Dell para ProDeploy Flex for Client Suite Services incluido en su pedido. El SPOC actuará como el punto de contacto principal del Cliente hasta que se complete correctamente la implementación.

Procedimientos del servicio:

- Una vez que se ingresan los pedidos que contienen uno de los servicios ProDeploy Flex for Client Suite Services, Dell asignará un SPOC.
- El SPOC intentará ponerse en contacto con el cliente por correo electrónico o teléfono para presentarse. Si el SPOC no puede comunicarse con el cliente, la implementación/los servicios permanecerán en espera hasta que venza el plazo del Servicio (es decir, un compromiso de 180 días calendario).
- Una vez que se realiza el contacto, el SPOC ayudará al Cliente a comprender el Servicio y le brindará la información clave necesaria para completar con éxito los Servicios adquiridos

Responsabilidades del cliente:

- Identificar un punto de contacto principal que trabajará con Dell y sus representantes designados para respaldar las actividades previas y durante la ejecución de los Servicios correspondientes.
- Proporcionar puntos de contacto técnicos con un conocimiento práctico de los componentes de tecnología de la información que se tendrán en cuenta durante los Servicios y que tengan la autoridad para tomar decisiones del negocio (“Contactos técnicos”). Es posible que Dell solicite la programación de reuniones con los Contactos técnicos.
- Proporcionar cooperación razonable y oportuna a Dell en la ejecución de los Servicios

Términos y condiciones adicionales

- El SPOC puede determinar que los expertos en la materia adicionales deben trabajar directamente con los contactos del Cliente para completar con éxito el Servicio.

Discovery and Recommendations

Visión general del Servicio

Discovery and Recommendations ofrece al cliente recomendaciones proporcionadas por Dell para optimizar las actividades de implementación asociadas con la prestación del servicio en el sitio o remoto.

Procedimientos del servicio:

- Antes del comienzo de las actividades de implementación, Dell solicitará información sobre el objetivo de implementación del Cliente, el plan de implementación existente, el entorno de TI y las necesidades del usuario final.
- Según la información recopilada y el Servicio adquirido, Dell puede hacer ciertas recomendaciones sobre las revisiones del plan de implementación existente para ayudar a producir resultados óptimos.

Responsabilidades del cliente:

- Proporcionar la información solicitada dentro de los 3 días laborales posteriores a la solicitud realizada por Dell.
- Proporcionar una cooperación razonable y oportuna con las recomendaciones de optimización de Dell.

Responsabilidades de Dell:

- Revisará la información proporcionada por el cliente. Si se identifican mejoras de optimización, Dell las compartirá por escrito con el Cliente antes de completar los servicios. Si no se identifican mejoras, Dell se lo informará al Cliente por escrito.

Términos y condiciones adicionales

- No se requiere la cooperación del cliente con las recomendaciones, a menos que se indique explícitamente como requisito del cliente en esta Descripción del servicio
- Las recomendaciones se realizarán en función del beneficio potencial derivado de la implementación de las recomendaciones.
- Es posible que no se realicen recomendaciones en todas las implementaciones.

Post Deployment Support

Visión general del Servicio

Dell proporciona 30 días calendario de soporte al Cliente, al Proveedor y a los usuarios finales:

- El Cliente podrá comunicarse con un equipo de soporte de Dell (por teléfono, correo electrónico o chat) y obtener asistencia con cualquier ProDeploy Flex for Client Suite Services adquirido en virtud de esta Descripción del servicio.
- Dell trabajará con el Cliente o el Proveedor para dar un diagnóstico remoto del problema del Cliente.
- Después del diagnóstico remoto, para cualquier problema causado por la implementación por parte de Dell, Dell trabajará con el Cliente o el Proveedor para desarrollar y, si corresponde, colaborar en la implementación de un plan de corrección.
- Este soporte es adicional a cualquier otro soporte que el Cliente pueda tener derecho a recibir en virtud del Acuerdo. Para obtener más información sobre qué otro soporte podría haber disponible, consulte su Formulario de pedido o Acuerdo.

Anexo 1

Custom Image

Visión general del Servicio

Custom Image brinda un manera conveniente y eficiente al cliente para desarrollar de manera personalizada un conjunto de aplicaciones de software y ajustes asociados con su sistema operativo ("imagen") en relación con la compra de nuevos productos cubiertos de Dell. Los procesos de los servicios de configuración de Dell validan y prueban la Imagen del Cliente para su instalación en las fábricas de Dell. Dell cargará la Imagen en los procesos de fabricación, lo que permite que la Imagen del Cliente se aplique a los Productos cubiertos del Cliente en el momento de la fabricación.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada Proyecto de Custom Image (proyecto definido como la especificación de servicios de configuración aplicada en la fábrica de Dell) es el siguiente:

Inicio del proyecto

- El SPOC o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos al aprobar y devolver el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.
- El Cliente revisa, aprueba y envía a Dell el Formulario de cumplimiento de exportación certificando que la imagen enviada por el Cliente puede exportarse fuera del país desde el cual se envía. La certificación de exportación debe recibirse en el momento de la configuración inicial del proyecto de Custom Image.
- El Cliente proporciona la Imagen a Dell. La imagen se puede enviar a Dell mediante la aplicación de transferencia de archivos (FTA) de Dell, Dell Image Assist o por correo en medios DVD/USB o disco duro.
- El Cliente está de acuerdo con un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar Online First Article service; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local.

Desarrollo del proyecto

- Si corresponde, el ingeniero de Custom Image desarrolla el Proyecto de Custom Image para permitir la carga de la Imagen del Cliente en la fábrica y para configurar cualquier personalización solicitada por el Cliente.
- La Imagen se valida y se prueba durante los procesos de fabricación de Dell para garantizar que la Imagen del Cliente se cargue adecuadamente durante la compilación inicial del sistema.

Finalización del proyecto

- Los procesos de fabricación en la fábrica garantizarán que la Imagen se replique como se suministró a Dell. Si se adquiere Custom Image Service, se recomienda enfáticamente al Cliente solicitar una Unidad de revisión de cliente para llevar a cabo una inspección o iniciar sesión a través de Dell Online First Article service y confirmar que la imagen se probó y validó por completo en el entorno del Cliente antes de elevarse a pedidos por volumen.
- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del Cliente

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

- Conservar una copia de la Imagen. Dell no será responsable de la pérdida ni de la recuperación de datos o programas en ninguna imagen o plataforma de hardware admitida.
- Crear, probar y verificar que la Imagen funcione según las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware admitidas que se adquirirán.
- Si corresponde, la imagen debe contener todos los controladores necesarios para admitir el hardware documentado en el Formulario de especificaciones técnicas. Las imágenes dinámicas proporcionadas mediante la herramienta Dell Image Assist o las implementaciones de secuencia de tareas personalizadas para el arranque en la creación de imágenes de fábrica no requerirán soporte completo para controladores.
- Verificar que las imágenes no contengan información de identificación personal.
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos al aprobar y enviar a Dell el Formulario de especificaciones técnicas.
- Si el Cliente solicita la utilización de Dell Online First Article service para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto. El Cliente acepta un proceso de revisión de la configuración de dos (2) días laborales. La información de inicio de sesión del Cliente expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente.
- Durante el desarrollo del Proyecto de servicios de configuración inicial, completar la Certificación de cumplimiento de la normativa de exportación para imágenes, para certificar que Dell puede exportar la Imagen enviada por el Cliente al exterior del país desde el cual se envía.
- Proporcionar la clave de producto del sistema operativo, si el sistema operativo no es OEM de Dell.
- Si corresponde, asegurarse de que los servicios Imaging Services personalizados cumplan con los requisitos del Cliente al solicitar o utilizar el servicio de revisión de configuración de Dell Online First Article.
- Aprobar la imagen y aprobar las revisiones posteriores de la imagen.
- El Cliente defenderá, indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Dell ante cualquier reclamo o acción que surja de cualquier instrucción del Cliente en relación con la configuración de los Productos cubiertos de Dell mediante Custom Image Service o cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los términos, las condiciones y las responsabilidades del Cliente establecidas en esta Descripción del servicio.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell ("Solución de implementación del Cliente"), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios ("Software del Cliente") o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Requisitos del servicio:

- Las imágenes se deben proporcionar en el formato de archivo de creación de imágenes de Windows (WIM) creado mediante Dell Image Assist o conjuntos de herramientas de Microsoft. Verifique con el SPOC la capacidad de usar otras herramientas de creación de imágenes. El Cliente es responsable por la elección y licencia de la herramienta de creación de imágenes.
- Los servicios Imaging Services personalizados están disponibles para imágenes creadas con los principales sistemas operativos (p. ej., determinados sistemas operativos de Microsoft Windows que no son de consumo y ciertas variaciones de Linux). Verifique con el SPOC el uso de otros sistemas operativos.
- Las Imágenes deben validarse en plataformas de hardware admitidas para las configuraciones que se adquirirán. Si el Cliente no posee la configuración o plataforma de hardware admitida específica, el Cliente debe comprar un sistema de desarrollo para utilizar durante la creación y la prueba de la imagen.

No se incluye con Custom Image Services:

- La provisión o las licencias de cualquier software, sistema operativo u otros elementos de otros fabricantes presentes dentro de una Imagen
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con este Configuration Imaging Service.
- La creación de una Imagen.
- La solución de problemas o el soporte técnico para la creación de Imágenes.
- La prueba de hardware o aplicaciones específicas del Cliente para comprobar la compatibilidad con la Imagen.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio

Disposiciones adicionales

El Servicio puede prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, y de acuerdo con los términos del Acuerdo entre Dell y el cliente, Dell puede cambiar la ubicación donde se prestan estos servicios o quién los presta. Sin embargo, Dell seguirá siendo responsable ante el cliente por la prestación del servicio.

Configuration Imaging Services opcionales

CD/DVD/USB Image Restore Media. Este Configuration Imaging Service ofrece una manera conveniente y eficiente de obtener una copia de la producción final de la Imagen del Cliente que se instala en los nuevos Productos cubiertos. Este Servicio solo puede adquirirse en conjunto con un Proyecto de servicios de configuración que incluya Configuration Imaging Services. CD/DVD/USB Image Restore Media permite a los Clientes restaurar los Productos cubiertos a su estado original en el momento de la entrega en el sitio del Cliente. Los medios de restauración de imágenes solo pueden utilizarse para restaurar imágenes en Productos cubiertos para los que Dell proporcionó Configuration Imaging Service. La imagen de restauración no restaurará los datos de usuario, la partición de utilidad de Dell ni se actualizará para incluir otros cambios o modificaciones realizados en una imagen luego de que la imagen de restauración se haya entregado al cliente. CD/DVD/USB Image Restore Media puede no estar disponible para todos los sistemas operativos (p. ej., Linux). Póngase en contacto con su SPOC para confirmar la disponibilidad de los medios de restauración de imágenes.

Dell System Restore

Este Configuration Imaging Service opcional le permite reconstruir un sistema a partir de una partición oculta en el disco duro cuando Dell carga una imagen personalizada en la fábrica. El Servicio recupera imágenes únicamente de algunos sistemas cliente de Dell (Dell Precision, Dell OptiPlex y Dell Latitude) a partir de una imagen que se almacena dentro de una partición oculta en el disco duro local de la computadora.

El menú y las pantallas de Dell System Restore vienen únicamente en inglés. El servicio solo puede adquirirse en conjunto con un proyecto de Servicios de configuración que incluya Configuration Imaging Service. Este servicio de restauración de imágenes se limita a las especificaciones de la Imagen y los datos o las funcionalidades que no se incluyen específicamente en la Imagen en el momento de la generación no se restituirán; por ejemplo, los datos de usuario, la partición de utilidad de Dell, u otras modificaciones y cambios realizados en una imagen después de que se haya entregado el sistema al cliente. Si la partición oculta se daña o el disco duro falla o se reemplaza, se requerirá otra solución de restauración. Dell System Restore funciona con imágenes de Microsoft Windows. Para satisfacer necesidades más específicas, consulte con su SPOC.

Otros Imaging Services de Dell

Para obtener información sobre otros Imaging Services personalizados de Dell (p. ej., Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), comuníquese con su SPOC.

Anexo 2

Ready Image

Visión general del Servicio

Dell Ready Image Service proporciona la capacidad para que los productos de computación para el usuario final del Cliente se configuren con una versión específica de Windows Professional, el idioma base, los paquetes de idioma y los controladores apropiados para la plataforma para una instalación predeterminada del sistema operativo Windows.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

Ready Image Service funciona junto con otros Servicios cubiertos en esta Descripción del servicio y se puede adquirir en determinados Productos cubiertos.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente defenderá, indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Dell ante cualquier reclamo o acción que surja de cualquier instrucción del Cliente en relación con la configuración de los Productos cubiertos mediante Ready Image Service o cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los términos, las condiciones y las responsabilidades del Cliente establecidas en esta Descripción del servicio.

El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell ("Solución de implementación del Cliente"), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios ("Software del Cliente") o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Disposiciones adicionales

El Servicio puede prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, y de acuerdo con los términos del Acuerdo entre Dell y el cliente, Dell puede cambiar la ubicación donde se prestan estos servicios o quién los presta. Sin embargo, Dell seguirá siendo responsable ante el cliente por la prestación del servicio. El cliente no es propietario de la imagen. El cliente solo tiene acceso a los servicios establecidos en el presente Anexo que permiten la instalación de la imagen.

Servicios excluidos

Las siguientes actividades se excluyen del Servicio:

- El aprovisionamiento o licenciamiento de cualquier software, sistema operativo u otros elementos de otros fabricantes presentes dentro de Ready Image.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con Ready Image Service.
- La personalización de Ready Image más allá de las opciones proporcionadas por Dell.
- La solución de problemas o el soporte técnico para pruebas de Ready Image específicas del cliente.
- La prueba de hardware o aplicaciones específicas del Cliente para comprobar la compatibilidad con Ready Image.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio

Anexo 3

Connected Configuration

Visión general del Servicio

Dell Connected Configuration service permite incorporar una instancia del software de administración de sistemas del Cliente ("Solución de implementación del Cliente") en las instalaciones de Dell a través de una conexión segura a Internet. El Cliente obtiene acceso directo a un entorno alojado física o virtualmente en las instalaciones de Dell, donde puede almacenar y mantener su solución de implementación. El Cliente también podrá completar tareas de configuración en las instalaciones de Dell que, de lo contrario, solo podrían realizarse una vez que el Cliente recibiera el sistema y estuviera conectado a la red del cliente.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

Connected Configuration Service funciona junto con otros Servicios cubiertos en esta Descripción del servicio y se puede adquirir en determinados Productos cubiertos. La solución de implementación del Cliente se alojará en un centro de configuración de Dell y se conectará a la red del Cliente a través de un túnel seguro. La conexión segura se ofrecerá como un gateway entre el entorno del Cliente y el entorno de producción de Dell o del proveedor, con un ancho de banda máximo de 5 Mb/s. El Cliente puede usar el túnel seguro para ofrecer una mayor personalización de otras opciones de implementación, que incluyen, entre otras, cifrado y otras funcionalidades de acceso y seguridad, administración basada en funciones, descubrimiento de Active Directory y otras configuraciones de red, bases de datos y seguridad. El proceso de implementación se limitará a un máximo de cuatro (4) horas de tiempo de procesamiento y diez (10) minutos de soporte técnico para iniciar y completar la secuencia de tareas automatizadas por dispositivo configurado. La capacidad de gestión de pedidos se calculará sobre la base de los volúmenes de unidades previstos por el Cliente y a la funcionalidad de la solución de implementación del Cliente, tal como se definió en coordinación con Dell durante el proceso de determinación del alcance. Esto incluye el tiempo promedio de implementación por unidad y el máximo de unidades que se pueden implementar simultáneamente. El Servicio está supeditado a la validación de Dell de la solución de implementación del SO propuesta por el Cliente. Como parte de la validación, Dell trabajará con el Cliente para recopilar y analizar la información del entorno del Cliente pertinente a su proceso de aprovisionamiento del sistema operativo.

La solución de implementación puede establecerse utilizando el hardware físico del cliente o como una máquina virtual. La solución de hardware físico permite que el Cliente proporcione su solución de implementación y que el hardware relacionado del Cliente se integre a los centros de configuración de Dell. La solución de máquina virtual permite al cliente crear un disco duro virtual (VHD) de su entorno de implementación y enviarlo a Dell para que se cargue en una infraestructura de alojamiento diseñada y mantenida por Dell.

Los pedidos del Cliente se harán a través del proceso de ventas de Dell y del proceso de fabricación estándar de Dell. Los Servicios cubiertos adicionales que seleccione el Cliente se prestarán en el proceso de fabricación y están fuera de este Connected Configuration Service.

Disposiciones adicionales

El Servicio puede prestarse fuera del país en el que se encuentran el Cliente o Dell. En ocasiones, y de acuerdo con los términos del Acuerdo entre Dell y el cliente, Dell puede cambiar la ubicación donde se prestan los servicios o quién los presta. Sin embargo, Dell seguirá siendo responsable ante el cliente por la prestación del servicio. Si alguno de los supuestos volumétricos utilizados por Dell y el Cliente para definir el alcance de cualquier proyecto de Connected Configuration Service está materialmente fuera de los requisitos establecidos para completar el rendimiento del Servicio (incluidos los volúmenes unitarios previstos por el cliente, tiempo medio de implementación por unidad, unidades máximas que se pueden implementar simultáneamente mediante la solución de implementación del cliente y/o factores de configuración que requieren tiempo adicional en la tarea), Dell puede ajustar los precios y la capacidad de cumplimiento para reflejar dichos cambios.

El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell ("Solución de implementación del Cliente"), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios ("Software del Cliente") o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Si hay problemas o errores causados por el Cliente que impidan que Dell realice el Servicio dentro del entorno de la instalación y dentro del plazo asignado, Dell se coordinará con el Cliente para enviar las unidades afectadas "tal como están" desde el punto de falla o desde una secuencia de tareas simplificada antes del punto de falla. Los clientes que reciban unidades "tal como están" serán responsables de completar su configuración dentro de su propio entorno. Podrían producirse demoras en los pedidos futuros si Dell no recibe una confirmación de la resolución de la falla.

Servicios excluidos

Las siguientes actividades se excluyen del Servicio:

- La creación por parte de Dell de cualquier secuencia de tareas, imagen o cualquier otro contenido del Cliente ("Contenido del Cliente") en nombre de este último.
- El soporte o mantenimiento de cualquier Solución de implementación o software del Cliente por parte de Dell. Sin embargo, cualquier Solución de implementación del Cliente que incluya un acuerdo de mantenimiento o soporte activo de Dell recibirá soporte técnico de Dell conforme a dicho acuerdo de mantenimiento o soporte activo de Dell.
- Data Migration Services.
- El desarrollo de propiedad intelectual creada única y específicamente para el Cliente.
- El aprovisionamiento previo de los datos de activos del sistema del cliente.
- La resolución de problemas o errores de la Solución de implementación del Cliente.
- Otras actividades que no estén especificadas en el presente Anexo del servicio.

Requisitos técnicos y responsabilidades del cliente en relación con el servicio Connected Configuration

El Cliente debe cumplir o superar los siguientes requisitos y responsabilidades para adquirir, habilitar y utilizar las soluciones de servicio basadas en las máquinas virtuales o el hardware físico. La imposibilidad del Cliente de proporcionar algún elemento o realizar alguna tarea requerida por estas Responsabilidades del Cliente para el Servicio Connected Configuration puede demorar o impedir la prestación del Servicio por parte de Dell.

En el caso de que un "Usuario final" del Cliente utilice a terceros (p. ej., contratistas, agentes, integradores de sistemas y/o partners de canal), "Socio del cliente" se refiere a un tercero utilizado por el Usuario final del Cliente ("Usuario final del Cliente").

- Responsabilidades del Partner del Cliente (si corresponde):
 - Transmitir por escrito al Usuario final del Cliente todas las Responsabilidades del Cliente, tal como se indican en este documento.
 - Facilitar cualquier comunicación, configurar las instrucciones o designar los Servicios de Dell para trabajar directamente con el Usuario final del Cliente para tal fin.
 - Proporcionar, o hacer que el Usuario final del Cliente proporcione, las entregas necesarias para completar el servicio (Instrucciones de trabajo del Cliente, documento de requisitos de VPN del cliente, Solución de implementación del Cliente, ya sea física o virtual, etc.).
- El Cliente asignará un Single Point of Contact (“Contacto del cliente”) y puntos de contacto técnicos (“Contactos técnicos”) según sea necesario para apoyar el establecimiento y mantenimiento de cada entorno del servicio Connected Configuration regional.
- Se requiere que los Contactos del cliente tengan un conocimiento práctico de los componentes de la infraestructura que se considerarán durante los Servicios y proporcionarán soporte, que incluye, entre otros, lo siguiente:
 - El Contacto del cliente tendrá la autoridad para actuar en nombre del cliente en todos los aspectos del servicio, lo que incluye informar los problemas a las personas pertinentes dentro de la organización del cliente y resolver los requisitos en conflicto.
 - El Contacto del cliente garantizará que toda comunicación entre el cliente y Dell, incluidas las preguntas o las solicitudes relativas al alcance, se realice a través del SPOC de Dell correspondiente.
 - El Contacto del cliente proporcionará acceso oportuno a los puntos de contacto técnicos y empresariales, así como a los datos o a la información requerida para tratar temas relacionados con el alcance del servicio.
 - El Contacto del cliente garantizará la asistencia de los contactos clave del Cliente a las reuniones requeridas y a las presentaciones de las prestaciones.
 - El Contacto del cliente obtendrá y proporcionará las aprobaciones, las decisiones, los datos, la información y los requisitos necesarios del proyecto.
- El cliente es responsable de proporcionar cualquier hardware o software necesario para habilitar una solución de implementación adecuada y segura, tal como se definió en coordinación con Dell durante el proceso de especificación de la solución. La solución definida debe ser compatible con los volúmenes esperados de implementación del sistema del cliente.
- El cliente proporcionará una (1) Solución de implementación configurada para cada Centro regional de configuración de Dell donde se llevarán cabo los servicios de Connected Configuration services, incluido el hardware y/o software del Cliente y/o todo el contenido del Cliente.
- El cliente es responsable de todo el mantenimiento, la seguridad, la administración, la supervisión y el soporte del software o hardware del cliente, y acepta que un problema de mantenimiento o soporte relacionado con el software o hardware del cliente eximirá a Dell de su obligación de prestar el servicio hasta que se resuelva dicho problema.
- El cliente implementará y mantendrá una red segura entre la red del cliente y cada centro de configuración de Dell. La conexión de red segura debe cumplir (o superar) los requisitos de seguridad de VPN de sitio a sitio de Dell.
- El cliente es responsable de configurar y administrar un proceso de implementación de un entorno de ejecución de preinicio (PXE) que garantice que dicho proceso pueda completarse en un plazo de cuatro (4) horas y que limite la interacción del técnico a un máximo de diez (10) minutos con el fin de iniciar y completar la implementación del sistema del cliente.

- El Cliente es responsable de:
 - La configuración del entorno de arranque de PXE;
 - La evaluación/validación de las plataformas de hardware del cliente que se adquirirán. Antes de realizar la transición a nuevas plataformas de hardware cliente, el Cliente debe adquirir nuevas plataformas sin servicios y realizar la integración y la evaluación de los nuevos modelos y los paquetes de controladores dentro de la solución de implementación del sistema operativo del Cliente. El sistema operativo debe entregarlo la solución de implementación del SO del cliente (implementación de bajo nivel). No puede haber dependencia en la necesidad de utilizar el SO o las imagen existentes del sistema.
 - Las plataformas de hardware cliente sin un puerto de red (RJ-45) en el sistema deben validar el proceso de implementación de PXE mediante el adaptador de red USB a NIC aprobado por el centro de configuración de Dell. La compatibilidad del adaptador de red específico debe verificarse con su SPOC.
- El Cliente es responsable de proporcionar y mantener las instrucciones de trabajo de implementación del SO del cliente, incluidos los pasos necesarios para iniciar la implementación del SO del cliente, las instrucciones que identifiquen claramente cuándo ha finalizado la implementación del SO, los pasos para apagar el sistema antes del envío y los pasos de solución de problemas que se deben tomar en caso de una falla durante la implementación del sistema del Cliente.
 - Las instrucciones de trabajo de implementación del SO del Cliente deben incluir instrucciones claras y capturas de pantalla para que los técnicos de fábrica de Dell inicien y verifiquen la finalización exitosa de la implementación.
 - La secuencia de tareas del Cliente y las instrucciones de trabajo deben incluir una “pantalla completa” como una de las tareas finales en la secuencia de tareas. Este cuadro de diálogo de “pantalla completa” es un control de calidad para que los técnicos de fábrica verifiquen la finalización exitosa. La “pantalla completa” debe permanecer en pantalla hasta que un técnico realice alguna acción.
- El Cliente mantendrá actualizados tanto la Solución de implementación del Cliente y la implementación del sistema como el controlador y el sistema operativo, y se asegurará de que el contenido necesario para las implementaciones del sistema del cliente esté disponible en su entorno de administración de sistemas alojado en los Centros de configuración de Dell. El cliente debe aprovechar su entorno de administración de sistemas alojado para las implementaciones de sistemas del cliente a fin de reducir al mínimo el tráfico de red y los tiempos de procesamiento de implementación del sistema.
- El Cliente es responsable de la asistencia y las fallas en la solución de problemas relacionadas con la solución de implementación del Cliente. Las fallas de la Solución de implementación del cliente pueden retrasar el envío de pedidos del Cliente **o requerir que Dell envíe unidades del Cliente con una secuencia de tareas reducida o “tal como están”**. El Cliente debe proporcionar una respuesta rápida a las solicitudes de asistencia para minimizar el retraso de los pedidos o la reducción de los servicios proporcionados. El Cliente debe proporcionar los contactos de soporte y los contactos de escalación habituales en caso de que los contactos principales no estén disponibles. La responsabilidad del Cliente en relación con la asistencia y la solución de problemas incluye:
 - Proporcionar contactos, incluidas listas de distribución de correo electrónico, números de teléfono (de escritorio/móvil) y contactos de administración que se utilizarán para:
 - El soporte en el horario comercial habitual;
 - El soporte durante el fin de semana y fuera del horario comercial;
 - Los avisos de mantenimiento/tiempo de inactividad del centro de configuración de Dell.

- El soporte de la solución de implementación del Cliente incluye la solución de problemas de:
 - El entorno de arranque de PXE;
 - El servidor de implementación del cliente y grupos de límites (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/servidor de punto de distribución del administrador de configuración, recurso compartido de distribución de Deployment Toolkit de Microsoft, etc.)
 - Los pasos de la secuencia de tareas de implementación del cliente, arranque con WIM, paquetes de controladores y contenido de la aplicación, manejo de errores, pantalla completa, etc.
 - Conexiones de red/firewall de sitio a sitio a un VPN seguro.
- Los Clientes que utilizarán una instancia virtual de la Solución de implementación del Cliente deben cumplir los requisitos de la máquina virtual de Dell Connected Configuration (p. ej., tamaño del disco duro de la máquina virtual, tamaño de la memoria, núcleos de la CPU y formato de exportación VHD).
- Los Clientes que utilizarán activos de infraestructura física del cliente para la implementación del sistema del cliente, por ejemplo, servidor, firewall/VPN de terminal o switches de red, mantendrán todo el firmware y hardware dentro de cada activo. Dell trabajará con el Cliente, según sea necesario, para proporcionar acceso a los recursos suministrados para el mantenimiento o la reparación de fallas. Dell también puede trabajar con el Cliente para proporcionar el reinicio de un sistema en caso de una falla grave o una actualización del firmware. En ningún caso el acuerdo de mantenimiento por terceros del Cliente autorizará al Cliente o a terceros a acceder a las instalaciones de Dell sin el reconocimiento y la aceptación previos por escrito de Dell con respecto a dicho acceso.
- El Cliente que proporciona activos de infraestructura física adquirirá, configurará y administrará el hardware necesario para los Servicios de la siguiente manera:
 - El hardware se podrá montar en rack
 - Se podrán utilizar hasta 4 unidades de espacio en rack
- Los cambios del cliente en las especificaciones de implementación durante el cumplimiento del servicio pueden demorar o impedir la prestación del servicio por parte de Dell. Los Clientes deben seguir las prácticas recomendadas de administración de cambios para garantizar que los cambios se documenten, se evalúen, se aprueben y se comuniquen adecuadamente antes de la implementación de la producción. La implementación de la producción debe coordinarse para limitar la interrupción del Servicio y evitar las horas de producción del centro de configuración de Dell (comuníquese con el SPOC de Dell para obtener más información). Notificar al SPOC de Dell de los próximos cambios lo antes posible ayudará a limitar la interrupción y permitirá posibles tiempos de ciclo de gestión de pedidos adicionales. El Cliente debe notificar al SPOC de Dell de:
 - Los cambios previstos en las especificaciones de implementación del cliente;
 - Ventanas de mantenimiento/tiempo de inactividad de TI internas que afectan a la solución de implementación del SO del cliente
 - Los cambios en los volúmenes esperados de pedidos o el tiempo necesario para implementar los sistemas cliente superiores a 4 horas
- El cliente defenderá, indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Dell ante cualquier reclamo o acción que surja de cualquier instrucción del cliente en relación con la configuración de los Productos cubiertos mediante la conexión segura y Connected Configuration service, o cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los términos, las condiciones y las responsabilidades del Cliente establecidas en esta Descripción del servicio. Por medio del presente documento, el Cliente reconoce y acepta que Dell está autorizado para tomar todas

las medidas razonables a fin de proteger los activos físicos o cualquier otro aspecto del entorno de TI de Dell o cualquier tercero que pueda verse afectado por una amenaza de seguridad introducida por el Cliente en los activos físicos o entornos de TI de Dell o de estos terceros.

Anexo 4

Configure BIOS Settings

Configure BIOS Settings Service es una forma eficiente y conveniente para que los Clientes personalicen los ajustes de entrada/salida básicos (“BIOS”) estándares de Dell en los nuevos Productos cubiertos a medida que se fabriquen. Los clientes pueden optar por desviarse de la configuración de BIOS predeterminada de Dell seleccionando entre un conjunto de opciones de BIOS administrado y proporcionado por Dell.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

A continuación, se detalla el proceso para cada implementación que incluye los ajustes de BIOS:

- El Cliente selecciona los ajustes de BIOS disponibles trabajando con el SPOC para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el documento de especificaciones técnicas.
- El cliente valida la precisión y verifica los requisitos en el documento de especificaciones técnicas.
- Dell desarrolla los scripts para habilitar la configuración de fábrica de los ajustes de BIOS.
- El proceso de personalización de BIOS se prueba durante el proceso de fabricación.

Responsabilidades del Cliente

- Probar y verificar que los ajustes de BIOS solicitados funcionen de acuerdo con los requisitos del Cliente para el Producto cubierto. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN RELACIÓN CON LOS AJUSTES PERSONALIZADOS DE BIOS.**
- Proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida por Dell para la prestación del Servicio.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Requisitos del Servicio

- No todos los ajustes de configuración de BIOS se encuentran disponibles en todos los Productos cubiertos. El Cliente debe consultar con el SPOC o el personal de ventas de Dell para conocer la capacidad de ajuste particular por tipo de sistema.
- Los ajustes de BIOS no configurados a través de este Servicio que se enumeran en el presente Anexo están sujetos a cambios sin previo aviso. Es decir, el uso del servicio es la única manera de garantizar unos ajustes coherentes de BIOS.

No se incluye con Configure BIOS Settings Services:

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

Anexo 5

Asset Tagging Service

Visión general del Servicio

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

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

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

Inicio del proyecto

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

Desarrollo del proyecto

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

Finalización del proyecto

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

Responsabilidades del Cliente:

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar toda la información necesaria para completar la etiqueta del activo, incluido, entre otros, el rango de activos del Cliente, si Dell genera la etiqueta del activo.
- Si corresponde, completar el Formulario de especificaciones técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y enviarlo.
- Si corresponde, confirmar que la ubicación de la etiqueta de activo y los campos de datos necesarios estén incluidos en el Formulario de especificaciones técnicas.
- Si corresponde, proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación necesaria para prestar los Servicios de configuración.
- Considerar solicitar una Unidad de revisión de cliente para asegurarse de que Asset Tagging Services cumpla con los requisitos del Cliente

- Si corresponde, participar junto a adquisiciones de Dell y brindarle asistencia razonable en la provisión de volúmenes adecuados de productos de terceros consignados (propiedad del Cliente) a Dell para cumplir con los pedidos de Productos cubiertos.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell ("Solución de implementación del Cliente"), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios ("Software del Cliente") o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Requisitos de Asset Tagging Service:

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

Continente americano:

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

Europa, Oriente Medio, África (EMEA):

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

Asia Pacífico y Japón (APJ):

1. Etiquetas grandes de 127 mm x 76,2 mm en poliéster color blanco brillante para uso en el exterior de la caja del sistema.
2. Etiquetas medianas de 38,1 mm x 50,8 mm y personalizadas de 50,8 mm x 76,2 mm en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.
3. Etiquetas pequeñas de 50,8 mm x 25,4 mm en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.

China:

1. Etiquetas grandes de 76,2 mm x 50,0 mm en poliéster color blanco brillante para uso en el exterior de la caja del sistema.
 2. Etiquetas pequeñas de 76,2 mm x 38,1 mm en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.
 3. Etiquetas pequeñas de 50,8 mm x 25,4 mm en poliéster color blanco brillante para uso en un sistema o periférico.
- Las etiquetas de activos proporcionadas por el Cliente (consignadas) deben estar preimpresas, incluir la perforación para la separación de una única etiqueta y, en algunas regiones (p. ej., EMEA y APJ), deben incluir un código de barras. Debe verificar con su SPOC para obtener información sobre los requisitos y restricciones locales en relación con las etiquetas de activos proporcionadas por el Cliente.

No se incluye con Asset Tagging Services:

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

Anexo 6

Asset Reporting Services

Visión general del Servicio

El servicio Asset Reporting Services (“Asset Reporting Service”) ofrece un método conveniente y eficiente para que el Cliente pueda recibir informes periódicos con detalles del pedido y del sistema. Los informes se envían al Cliente según la frecuencia que este elija (diaria, semanal o mensual) en formato de archivo de texto delimitado por comas u hoja de cálculo de Microsoft® Excel.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada proyecto de servicios de configuración que incluye Asset Reporting Service es el siguiente:

Inicio del proyecto

- El SPOC o el personal de ventas de Dell trabajan con el Cliente para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos al aprobar y devolver el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.

Desarrollo del proyecto

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

Finalización del proyecto

- El proyecto está listo para pedidos por volumen.

Responsabilidades del Cliente:

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar una dirección de correo electrónico a la cual se enviará el informe.
- Si corresponde, completar el Formulario de especificaciones técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y enviarlo.
- Si corresponde, proporcionar toda asistencia razonable que Dell solicite para obtener cualquier licencia de exportación requerida para prestar los Servicios.
- Asegurarse de que Asset Reporting Service cumpla con los requisitos del Cliente.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para

resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Requisitos del servicio:

- El Cliente recibirá informes de activos vacíos o no recibirá ningún informe si no se han pedido sistemas durante el período del informe.
- No todos los campos de fecha de informe están disponibles para todos los sistemas o periféricos. Verifique con el SPOC los campos de informes particulares y disponibles por tipo de periférico o sistema.

No se incluye con Asset Reporting Services:

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

Anexo 7

Ship Box Label

Visión general del Servicio

Ship Box Label Service (“Ship Box Label Service”) proporciona un método para que el Cliente aplique una etiqueta impresa con datos personalizados (“Ship Box Label”) a la caja de envío del sistema. Este Servicio le ofrece al Cliente la posibilidad de personalizar una Ship Box Label que mejor se adapte a sus requisitos específicos.

Los componentes personalizables de Ship Box Label están sujetos a cambio, pero pueden incluir el agregado de contenido de propiedad o detalles del sistema o del pedido del cliente, generalmente disponibles en los sistemas de información de Dell de soporte (es decir, tamaño de HDD, RAM, procesador, número de modelo, número de orden de compra del Cliente, fecha de envío, número de activo, etiqueta de servicio).

Procedimientos del servicio:

El proceso para este Servicio es el siguiente:

- El Cliente selecciona una opción fija que incluye un Ship Box Label preseleccionado en el momento de realizar el pedido, o
- El Cliente selecciona entre los campos y diseños disponibles trabajando con el SPOC de Dell para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el Formulario de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos al aprobar y devolver el Formulario de especificaciones técnicas a Dell.

Responsabilidades del cliente:

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar todos los datos necesarios de todo contenido de propiedad de Ship Box Label.
- Completar el Formulario de especificaciones técnicas, verificar su exactitud, aprobarlo y enviarlo.
- Aprobar los diseños por escrito antes de enviarlos a Dell para producción.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de

sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Requisitos del servicio:

- Generar, imprimir o aplicar la etiqueta.
- Aplicar la etiqueta en el exterior de la caja según las especificaciones de Dell (sistema, periféricos, etc.). Pueden ser necesarios diferentes idiomas (juego de caracteres internacionales).
- Todas las etiquetas de embalaje se instalarán en la misma posición en cada paquete, independientemente del tamaño. La ubicación está en la parte superior del lado más grande. Esto rige a nivel mundial, a menos que haya algunos requisitos en el país/región que, de algún modo, entren en conflicto.

No se incluye con Ship Box Label Services:

- Cualquier actividad diferente a aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Anexo 8

Onsite PC Installation

Este Servicio proporciona la instalación en el sitio y la conectividad de un nuevo Sistema del cliente (PC adquirida de la lista de Productos cubiertos de Dell) o Sistema heredado (PC existente del Cliente reemplazada por un nuevo Sistema del cliente) ("Onsite PC Installation") según lo establecido más específicamente en el presente Anexo.

Programa y plan de implementación

Dell recopilará información sobre el sitio y la programación del Cliente. Según corresponda, Dell también recolectará los datos relevantes tal como se implementaron en el Sistema heredado a fin de planificar el cumplimiento del servicio. Esto se puede hacer por teléfono, correo electrónico o mediante las herramientas de implementación de Dell. Para cada uno de los sitios de implementación del Cliente, el Cliente garantizará que toda la información importante específica de cada sitio sea proporcionada a Dell antes de comenzar los Servicios en el sitio. El Cliente notificará a Dell inmediatamente sobre cualquier conflicto con el fin de bloquear el programa antes de la fecha de instalación programada.

Características de la Instalación de clientes en el sitio

Instalación del Sistema del cliente

- Desempaquetar el nuevo Sistema del cliente de las cajas de envío e inspeccionar los componentes en busca de cualquier daño
- Organizar y conectar los periféricos de escritorio del Sistema del cliente (p. ej., monitores, teclados, fuentes de alimentación, mouses, etc.)
- Conexión del Sistema del cliente a las fuentes de alimentación y redes del Cliente
- Trasladar todas las cajas, materiales de embalaje y residuos a un área de desecho dentro del edificio donde se prestan los Servicios de implementación y limpiar correctamente el área de instalación para que quede en su estado original.

Conectividad del Sistema del cliente

- Iniciar el nuevo sistema cliente y verificar la conexión de red para los dispositivos conectados a la red del cliente
- Iniciar sesión en el nuevo Sistema del cliente utilizando la identificación de Usuario y la contraseña.
- Si el cliente necesita cualquiera de los elementos o acciones que aparecen a continuación, el cliente debe notificar a Dell sobre estas necesidades de requisitos (a través del SPOC asignado):
 - La reconexión de los dispositivos periféricos de escritorio externos existentes o la instalación de nuevos al Sistema del Cliente y la configuración para su uso. Cuando sea necesario, Dell cargará los controladores proporcionados por el Cliente y realizará una prueba sencilla de funcionalidad acordada (p. ej., imprimir una página de prueba).
 - Realizar una unión básica de dominios a través de la interfaz nativa de Windows.
 - Agregar el sistema al grupo de trabajo. Es posible unir el Sistema del cliente al contenedor predeterminado dentro de Active Directory.
 - Finalizar la inscripción empresarial.
 - Configurar la dirección IP.
 - Configurar un correo electrónico o una cuenta en línea.
 - Configurar la conexión de escritorio remoto.
 - Asignar impresoras de red al nuevo Sistema del cliente.
 - Restaurar el uso compartido de archivos en la red.
 - Una orientación breve y básica sobre las funciones principales del nuevo Sistema del cliente

Desinstalación del sistema heredado (si corresponde y cuando el técnico aún está en el sitio)

- Desconectar los componentes de hardware, el cable de red y el cable de alimentación del Sistema heredado del Cliente.
- Colocar los componentes del Sistema heredado en cajas utilizando materiales de embalaje del nuevo Sistema del cliente u otros materiales suministrados por el Cliente.
- Mover el Sistema heredado a un área de almacenamiento en el sitio o a un nuevo sitio de usuario final en el edificio de implementación según lo designado por el Cliente.

Servicios correspondientes

El servicio Onsite PC Installation (Cliente) se puede comprar con los siguientes servicios:

- End User Scheduling (Anexo 9)
- Offsite Trash Removal (Anexo 10)
- Onsite Additional Technician Time (Anexo 11)
- Onsite Data Migration (Anexo 12)
- Onsite Application Installation (Anexo 13)

Requisitos del Servicio

Para que se preste este Servicio, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- El Cliente debe adquirir un “Onsite PC Installation Service” individual para instalar cada Sistema del cliente
- Todos los sistemas de una orden se programarán juntos como parte de un evento único. Dell hará todos los esfuerzos razonables para maximizar la cantidad de Servicios en cada sitio del Cliente que se encuentre razonablemente cerca, dentro del mismo edificio, y minimizará la cantidad de visitas posteriores a cada sitio del Cliente.
- La ubicación del Servicio debe ser accesible fácilmente en un vehículo y no deberá requerir el uso de herramientas o equipos especiales
- La desinstalación del Sistema heredado requiere la instalación simultánea de un Sistema del cliente nuevo.
- El Cliente debe ubicar el Sistema del cliente dentro del edificio en el que se instalará antes del inicio del Servicio. El Cliente debe proporcionar a Dell la ubicación exacta de cada Sistema del cliente.
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los Servicios en dicho Sistema heredado.
- El cliente debe tener acceso confiable a Internet y a un teléfono.
- Si el Cliente adquirió el “Onsite Data Migration Service” (Anexo 12), la programación de la migración con los servicios de instalación se coordinará dentro del mismo alcance del proyecto y, siempre que sea posible, con el mismo técnico en el sitio.
- El Sistema del cliente debe tener el sistema operativo precargado o ya instalado

Servicios excluidos

- Configuración de una nueva red.
- Transporte del sistema entre las ubicaciones o cualquier otro tipo de servicio logístico (si esto es necesario, el Cliente puede adquirir el servicio Onsite Additional Technician Time [Anexo 11]).
- Eliminación o reciclaje fuera del sitio del Sistema heredado (si esto es necesario, el Cliente puede adquirir el servicio Offsite Trash Removal [Anexo 10]).
- Unión de Unidades de organización específicas dentro de Active Directory; las computadoras se unirán al contenedor predeterminado de computadoras.
- Prestación o ejecución de scripts personalizados para unir dominios.
- Solución de problemas asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows.
- Instalación y configuración de Active Directory.
- Instalación de puntos de venta o cajas registradoras.

- Múltiples visitas de técnicos por Onsite PC Installation Service adquirido.
- Montaje de hardware en superficies o dispositivos periféricos que necesiten herramientas o varios técnicos al mismo tiempo.
- Cualquier recuperación o copia de seguridad de datos, incluida la recuperación ante desastres.
- Cualquier migración de datos (si esto es necesario, el Cliente puede adquirir el “Onsite Data Migration Service” [Anexo 12]).
- Migración de datos en un evento separado del evento de Onsite PC Installation Service correspondiente.
- La transferencia de datos y ajustes con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell.
- Transferencia de datos para cuentas de usuario a dominios alternativos.
- Programación independiente de los Servicios de instalación y transferencia.
- Scripts para instalaciones de aplicaciones.
- Transferencia de aplicaciones o software. Las aplicaciones de software se instalan/reinstalan y no se transfieren.
- Instalación del software del sistema operativo.
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente).
- La transferencia de datos desde sistemas operativos que no estén basados en Windows o hacia ellos.
- Configuración de software de seguridad, como software antivirus/spyware/malware.
- Instalación o configuración de software empresarial.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de Servicio 8.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Para cada uno de los sitios de implementación del Cliente, proporcionar toda la información importante específica de cada sitio antes de que Dell comience los Servicios en el sitio.
- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios de los usuarios finales antes del inicio de los Servicios, lo que incluye el acceso al sistema, los periféricos externos, la alimentación y la conectividad de red.
- Antes de que los técnicos lleguen al lugar, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir el Sistema del cliente al dominio) en Active Directory para permitir la unión de dominios antes de la fecha de implementación programada.
- Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio para su uso por parte del técnico de Dell con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory.
- Suministrar todos los controladores pertinentes para la instalación de hardware.
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios en dicho Sistema heredado.
- Comprar servicios adicionales, si así lo requiere el Cliente. Consulte los Servicios correspondientes.
- Crear y proporcionar los detalles de programación de todos los recursos necesarios para el Servicio, incluido el programa de instalación del usuario final.
- Asignar un coordinador del sitio para cada sitio del Cliente.
- Proporcionar los requisitos (p. ej., direcciones y periodos de instalación disponibles para la programación) y datos técnicos necesarios para el Servicio a través del estudio del sitio.
- Garantizar que todos los recursos necesarios para el Cliente estén disponibles mientras dure la instalación en el sitio, incluidos los contactos técnicos.
- Ofrecer acceso a las instalaciones y a los sistemas del Cliente, según sea necesario, para prestar el Servicio. Esto incluye, entre otros, áreas de estacionamiento seguras y adecuadas, llaves o credenciales necesarias.
- Brindar un entorno de trabajo seguro y espacio de oficina razonable.

- Además, para las instalaciones en el sitio que se realicen en una oficina residencial, debe haber un adulto presente en todo momento durante la prestación del Servicio.
- Dar la aceptación del sitio de Servicios posteriormente a su finalización.
- Proporcionar a Dell los derechos de administración locales necesarios para prestar el Servicio.
- Garantizar la disponibilidad del sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios necesarios en dicho sistema.
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mb/s estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mb/s en el Sistema del cliente.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Garantizar que el Sistema del cliente esté conectado a una red de área local y que tenga un acceso a Internet estable y confiable.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Términos y condiciones adicionales

- Las demoras generadas por el Cliente que impidan la prestación del Servicio de instalación de clientes en el sitio antes o mientras el técnico está en el sitio pueden estar sujetas a cargos adicionales. Puede haber cargos adicionales debido a las solicitudes realizadas directamente a los técnicos en el sitio para realizar actividades adicionales.
- Los Clientes pueden personalizar las instrucciones estándar o proporcionar su propio conjunto de instrucciones que definen las actividades en el sitio que desean que se realicen. Las instrucciones personalizadas y las actividades correspondientes se limitarán a 45 minutos de tiempo en escritorio por PC. Dell evaluará la cantidad de tiempo prevista para completar estas actividades antes de comenzar la implementación y durante la implementación en sí. Si Dell determina que la cantidad de tiempo para realizar las actividades en el sitio es superior al límite de 45 minutos, Dell trabajará con el Cliente para modificar las instrucciones, de modo que el tiempo en escritorio sea inferior a 45 minutos, o para evaluar cargos adicionales por el tiempo adicional mediante el procedimiento de control de cambios.
- Por razones de seguridad, Dell no usará medios externos/USB en el entorno del Cliente. Si es necesario para acceder al instalador de la herramienta de migración de datos usado por Dell, el Cliente debe proporcionar los medios externos/USB. Los cargos adicionales, si se determina que están justificados, se cobrarán a través del proceso de Control de cambio.

Anexo 9

Onsite End User Scheduling

Si un Cliente adquiere el servicio End User Scheduling Service, Dell ayudará al Cliente en la coordinación entre las personas que reciben un dispositivo nuevo (Usuario final) y el técnico en el sitio responsable de realizar el servicio de instalación.

Este Servicio se debe adquirir junto con Onsite PC Installation (1 por dispositivo).

Responsabilidades de Dell

- Dell desarrollará un cronograma para cada usuario final por día y ubicación de la instalación programada de acuerdo con el plan de implementación acordado por Dell y el cliente, e incluido en él.
- Dell notificará a cada Usuario final, por correo electrónico, el día y la fecha programados y enviará recordatorios por correo electrónico de su próxima implementación, según el plan de implementación.
- En la medida de lo razonable, Dell actualizará el cronograma de cada usuario final, incluidos el día y la ubicación de la instalación programada, en función de las solicitudes de reprogramación del usuario final.
- Dell se coordinará con los técnicos en el sitio para cumplir con el día de instalación programada.
- Dell proporcionará una lista de los Usuarios finales que no hayan confirmado su cita al contacto designado del Cliente, según sea necesario.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- El Cliente debe designar al menos un contacto para que sirva como su contacto designado para la programación de la implementación, preferiblemente en las instalaciones.
- Debe proporcionar la información de contacto del usuario final, lo que incluye, entre otros, nombres, número de teléfono y dirección de correo electrónico mediante la plantilla de Excel (proporcionada por el SPOC de Dell) para incorporarla en el plan de implementación.
- El Cliente debe informar a los usuarios finales que Dell se pondrá en contacto con ellos para programar la implementación antes de que Dell intente programar las instalaciones.
- El líder designado por el Cliente debe comunicar a Dell las solicitudes que se le hayan hecho para que se reprogramen.
- El Cliente debe trabajar con Dell para coordinar la instalación con cualquier usuario final que no responda a los intentos de Dell de programar la instalación.
- Una vez finalizada la implementación y la programación de Usuario final, el Cliente es responsable de garantizar la disponibilidad del Usuario final o de identificar un Usuario final alternativo si el Usuario final programado no está disponible.
- El Cliente debe adquirir este Servicio junto con Onsite PC Installation (1 por dispositivo)
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell ("Solución de implementación del Cliente"), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios ("Software del Cliente") o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento

de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Disposiciones adicionales

- Se considerará que la programación del usuario final finalizó ocho días antes del día programado.
- Es posible que se apliquen cargos por los cambios de horario solicitados con menos de 7 días de anticipación. Si Dell no puede ajustarse a los cambios de horario solicitados, es posible que se apliquen cargos adicionales de reprogramación o cancelación.
- Es posible que las solicitudes de reprogramación realizadas con menos de cinco días de anticipación no se puedan cumplir.
- Es posible que se cobren tarifas adicionales a los usuarios finales que no estén disponibles el día de la instalación programada.
- Los clientes pueden solicitar la priorización de los usuarios finales.
- Una vez finalizada la programación, todas las revisiones necesarias, reprogramaciones u otros cambios en el plan de implementación pueden generar cargos adicionales para el Cliente.
- Los técnicos de Dell harán todo lo posible para adherirse al cronograma comunicado; sin embargo, debido a circunstancias imprevistas, Dell se reserva el derecho de ajustar la programación.
- No está disponible para dispositivos de cliente delgado.

Servicios excluidos

- Programación de un usuario final en una hora específica del día.
- El teléfono es el método principal de contacto con el Usuario final; el número de teléfono puede utilizarse para contactar determinados Usuarios finales a discreción de Dell.
- Los técnicos de instalación y los recursos de programación en el sitio no son responsables de mantener ni actualizar la programación.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de servicio.

Anexo 10

Offsite Trash Removal

Si un cliente adquiere Offsite Trash Removal Service, Dell eliminará el embalaje y el material de los sistemas y periféricos que se implementen. Este Servicio no incluye la eliminación de los sistemas que se sustituyen (los "Sistemas heredados"). El Servicio debe prestarse junto con los servicios de instalación en el sitio.

El Cliente debe adquirir este Servicio junto con Onsite PC Installation (1 por dispositivo).

Responsabilidades del Cliente

El Cliente debe proporcionar a Dell un aviso por adelantado si necesita conservar alguno de los embalajes.

Proporcionar a Dell los requisitos específicos de eliminación de basura con respecto a cómo retirar el embalaje de las instalaciones del Cliente.

El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell ("Solución de implementación del Cliente"), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios ("Software del Cliente") o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Servicios excluidos

Dell no desechará los sistemas o periféricos heredados.

Anexo 11

Onsite Additional Technician Time

Esta opción de Servicio proporciona al Cliente tiempo adicional de soporte técnico como parte de Onsite PC Installation Service (“Onsite Additional Technician Time”) según lo establecido más específicamente en el presente Anexo 11. El tiempo de soporte técnico está vinculado a una PC específica.

Características de Onsite Additional Technician Time

- Técnico para realizar la actividad de implementación de sistemas cliente dirigida por el Cliente durante un período de tiempo predeterminado (p. ej., soporte en el sitio después de la instalación)
- Se proporcionará tiempo de soporte técnico adicional con el mismo nivel de habilidades que el utilizado en Onsite PC Installation Service.
- El servicio Onsite Additional Technician Time se define como una hora adicional de soporte técnico.
- Para actividades por unidad (caja, vinculadas)

El servicio “Onsite Additional Technician Time” se puede utilizar para cubrir lo siguiente:

- Configuración del monitor
- Organización en etapas
- Instalación de periféricos
- Configuración de PC y monitor
- Preguntas del cliente relacionadas con la instalación

Servicios correspondientes

El Cliente debe adquirir este Servicio junto con Onsite PC Installation (1 por dispositivo).

Requisitos del Servicio

Para que se preste este Servicio, se deben cumplir las siguientes condiciones:

El Cliente debe adquirir este Servicio junto con Onsite PC Installation (1 por dispositivo). La programación del servicio Onsite Additional Technician Time será conjunta al Onsite PC Installation service para el sistema con el que se adquirió, en un solo sitio de implementación y esto debe ocurrir en el mismo día laboral.

Servicios excluidos

- Actividades relacionadas con la implementación de un no cliente, o cualquier Servicio que un técnico de implementación de cliente no estaría calificado para realizar.
- Aprovisionamiento de cualquier software o hardware.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de Servicio 11.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Revisar los Servicios deseados durante la revisión del servicio con el representante designado de Dell
- Proporcionar instrucciones detalladas al técnico de Dell en el sitio del Cliente.

- Mantener las actividades en el marco de tiempo asignado del servicio Onsite Additional Technician Time.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Anexo 12

Onsite Data Migration

Visión general del Servicio

Onsite Data Migration Service proporciona la migración de datos, desde el Sistema heredado (una computadora local existente) a un nuevo Producto cubierto de Dell ("Data Migration Service" o "Data Migration Services"), según lo establecido más específicamente en el presente Anexo de servicio. Este Servicio se presta durante un nuevo proceso de instalación del sistema y en coordinación con él.

Características de Data Migration Service

- Registrar ajustes y datos de usuario de cada sistema del Cliente que se reemplaza por los Productos cubiertos (el "Sistema heredado"), en función de los requisitos definidos durante el estudio del sitio.
- Migrar datos asociados con los perfiles de usuario de dominio a los nuevos Productos cubiertos
- La migración de datos puede realizarse de diversas maneras:
 - Directamente desde el Sistema heredado hacia un nuevo Producto cubierto a través de un cable de red estándar.
 - Directamente desde el Sistema heredado hacia un nuevo Producto cubierto a través de la red del Cliente.
 - Desde el Sistema heredado hacia un lugar de almacenamiento proporcionado por el Cliente (unidad externa/USB o recurso compartido de archivos), luego desde dicho lugar de almacenamiento hacia el nuevo Producto cubierto.
- Una vez completada la migración, el técnico de Dell confirmará o informará la integridad de la migración.

Requisitos del Servicio

- El Cliente debe adquirir este Servicio junto con Onsite PC Installation (Anexo 8) (1 por dispositivo)
- Data Migration services debe prestarse junto con Onsite PC Installation service.
- Dell llevará a cabo los Data Migration services mediante la herramienta de migración de datos.
- La programación de los servicios de instalación y migración debe coordinarse dentro del mismo alcance del proyecto y con el personal de Dell en el sitio.
- Durante las instalaciones de múltiples PC, los técnicos migrarán los datos en varios equipos simultáneamente.
- Dell supone que no hay factores que limiten la velocidad de transferencia del sistema heredado al sistema de reemplazo, incluidos, entre otros, los siguientes:
 - Rendimiento deficiente de la unidad de disco duro debido a sectores defectuosos, menos de 5400 velocidades de rpm o fragmentación excesiva.
 - Los valores configurados por el Cliente limitan las velocidades de transferencia, como la aplicación de todas las tarjetas de interfaz de red (NIC) a una velocidad más lenta que la velocidad óptima.
 - Procesos que se ejecutan en el sistema heredado.
 - No se utiliza el cable de red CAT5e para su uso en las NIC Gigabit para las migraciones relacionadas con la red.
 - No se utilizan puertos USB 3.x ni unidades de disco duro externas (USB 2.0 como mínimo).

Servicios excluidos

- La transferencia de más de 100 GB de datos si se entrega junto con un evento de instalación del sistema en el sitio.
- La migración de datos con herramientas distintas de las designadas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell y el cumplimiento de las obligaciones del Cliente.
- La migración de los perfiles de usuario para cuentas locales (no en un dominio).
- La migración de datos para las cuentas de usuario a dominios alternativos no está cubierta.
- La desinstalación o reinstalación de cualquier producto o aplicación de software existente.
- Cualquier recuperación de datos, incluida la recuperación ante desastres.
- La programación independiente de los servicios de instalación y migración.

- La transferencia de aplicaciones o la ejecución de scripts para instalaciones de aplicaciones en el sistema.
- La herramienta no transferirá ni copiará aplicaciones o software.
- Cualquier actividad relacionada con la solución de problemas o la configuración de la infraestructura de red.
- Cualquier actividad que no esté especificada en esta descripción de las características de Data Migration service en el presente Anexo 12.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Cumplir con las responsabilidades del Cliente respecto del Onsite PC Installation Service (Anexo 8).
- Si lo desea, el Cliente proporcionará medios externos/USB 3.x para la transferencia de datos.
- La capacidad de Dell para prestar el Servicio dentro del alcance y el plazo previstos depende de la respuesta a tiempo del Cliente sobre decisiones importantes, información esencial y aprobaciones. El Cliente reconoce su responsabilidad de responder a tiempo las solicitudes de Dell sobre direcciones, información, aprobaciones o decisiones que sean razonablemente necesarias para que Dell preste este Servicio.
- El Cliente garantizará la comunicación oportuna entre el Cliente y Dell, incluidas todas las solicitudes o preguntas relacionadas con el alcance. El Cliente brindará una lista de contactos clave al comienzo del proyecto para trabajar con Dell. Los contactos clave serán responsables de la comunicación y de la administración de los entregables del proyecto con Dell.
- El Cliente proporcionará acceso a los puntos de contacto técnicos y empresariales, según sea necesario, para cuestiones relativas al alcance del Servicio. Los contactos clave asistirán a las reuniones y comunicarán a tiempo la información y las decisiones, según sea necesario, para que Dell preste el Servicio.
- Cualquier corrección que sea necesaria en el entorno del arreglo de almacenamiento de origen es responsabilidad del Cliente, a excepción de las plataformas de almacenamiento compatibles de Dell con garantías de soporte válidas.
- El Cliente es responsable de configurar el arreglo de almacenamiento de origen, a menos que se especifique lo contrario en este Servicio.
- El Cliente es responsable de que las aplicaciones vuelvan al estado de producción luego de la migración sin conexión.
- El Cliente es responsable de apagar las aplicaciones de host/servidor antes de iniciar la migración de datos sin conexión.
- Garantizar la disponibilidad del sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios en dicho sistema heredado
- El Cliente proporcionará cualquier dato relevante tal como se implementó en el Sistema heredado a fin de planificar el cumplimiento del servicio. Esto se puede hacer por teléfono, correo electrónico o mediante las herramientas de implementación de Dell. El Cliente también proporcionará información sobre la programación (según corresponda) y el sitio para cada uno de los sitios de implementación del Cliente a fin de garantizar que todos los detalles críticos específicos para el sitio se proporcionen a Dell antes de que comiencen los Servicios.

Términos y condiciones adicionales

- Se harán intentos razonables para transferir los datos del Cliente; Sin embargo, si después de 3 intentos, Dell considera que la transferencia es inviable, es posible que no se preste el Servicio.
- Si se determina que hay elementos del entorno o el hardware del Cliente que limitan la velocidad de transferencia y que aumentan el tiempo que requiere el técnico, Dell trabajará con el cliente para mitigar esos problemas. Según lo determine Dell, el Cliente podría incurrir en cargos adicionales a través del proceso de Control de cambios.
- Por razones de seguridad, Dell no usará medios externos/USB en el entorno del Cliente. Si es necesario (ya sea para la migración de datos o para el instalador de DMT), el Cliente debe proporcionar sus propios medios externos/USB.

- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Anexo 13

Onsite Application Installation

Si un cliente compra el servicio Onsite Application Installation, Dell brindará asistencia al Cliente para la instalación de hasta cinco (5) aplicaciones de software determinadas o modificará ciertos ajustes del sistema operativo en relación con la instalación de nuevos Productos cubiertos. La instalación de las aplicaciones se realizará en el sitio, durante la implementación de nuevos activos.

Dell trabajará con el Cliente para documentar y registrar los requisitos de instalación de las aplicaciones del Cliente a través de las instrucciones de trabajo (por correo electrónico al SPOC). El Cliente validará la exactitud y verificará los requisitos mediante la revisión y aprobación de las especificaciones mediante los correos electrónicos del SPOC.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar el script, USB o CD/DVD necesario para la instalación de las aplicaciones.
- Crear, probar y verificar que las aplicaciones de software y los ajustes del sistema operativo funcionen de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware admitidas que se comprarán.
- Completar, validar la precisión y verificar los requisitos mediante la revisión y aprobación de las instrucciones de trabajo mediante correos electrónicos con el SPOC.
- Al llegar, se proporcionará a los técnicos de Dell todas las licencias necesarias, los medios de instalación adecuados y las instrucciones de instalación.
- El Cliente tiene todos los derechos de uso y licencias necesarios para el software que se va a instalar. Dell no confirmará el cumplimiento.
- Dell debe poder aprovechar la red del Cliente para prestar los Servicios si fuera necesario para la instalación de la aplicación.
- Se encuentran disponibles subredes conmutadas base T Standard Ethernet de 100 MB y un rendimiento de 5-10 MB/s en el escritorio para la carga de la aplicación.
- Las computadoras de escritorio y las laptops están conectadas a una red de área local y tienen acceso confiable a Internet con Internet Explorer 7.0 (o superior) y versiones compatibles con proveedores de Edge, Chrome y Firefox.
- La infraestructura de red es estable en todos los sitios del cliente.
- El Cliente garantiza que todas las aplicaciones de software están certificadas, están operativas y son compatibles con la nueva configuración y sistemas operativos del sistema cliente.
- El Cliente debe adquirir este Servicio junto con Onsite PC Installation (1 por dispositivo)
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell ("Solución de implementación del Cliente"), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios ("Software del Cliente") o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell

cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Limitaciones del servicio

- El sistema operativo de los equipos de escritorio/laptops es Microsoft Windows 7 o Windows 8, Windows 10 [o una versión posterior correspondiente].
- El sistema operativo se encuentra cargado previamente o ya instalado.
- Dell no será responsable por los errores que surjan o se detecten durante el proceso de instalación.
- Las aplicaciones se deben entregar de manera conjunta con el servicio de instalación en el sitio para el sistema con el que se adquirió (Onsite PC Installation: Anexo 8), en un solo sitio de implementación y esto debe ocurrir en el mismo día laboral. No se pueden acreditar, reembolsar ni transferir las instalaciones de aplicaciones no utilizadas.
- No está disponible para dispositivos de cliente delgado.
- Dell no realizará más de 3 intentos para instalar las aplicaciones de software.

Anexo 14

Remote PC Installation

Visión general de los servicios

Remote PC Installation Service proporciona asistencia remota con la instalación y la conectividad de un nuevo Sistema del cliente (PC adquirida de la lista de Productos cubiertos de Dell) o un sistema heredado (PC existente del Cliente que se reemplaza por un nuevo Sistema del cliente) y, si corresponde, los periféricos de escritorio correspondientes, así como la transferencia de archivos de usuario final y la configuración del sistema, y la instalación del software proporcionado por el Cliente (“Remote PC Installation”), en caso de que también se incluya en la factura del Cliente.

Servicios correspondientes

- Remote Data Migration
- Remote App Installation

Análisis de los Servicios

Dell trabajará con el Cliente para revisar el alcance de los Servicios adquiridos. Según corresponda, Dell también recolectará los datos relevantes tal como se implementaron en el Sistema heredado a fin de planificar el cumplimiento del servicio. Esto se puede hacer por teléfono, correo electrónico o mediante las herramientas de implementación de Dell. Dell también trabajará para recolectar información sobre la programación (según corresponda) y el sitio para cada uno de los sitios de implementación del Cliente a fin de garantizar que todos los detalles críticos específicos para el sitio se proporcionen a Dell antes de que comiencen los Servicios.

Características de Remote PC Installation

Asistencia para la instalación del Sistema del cliente

- Orientación remota para desempaquetar el nuevo Sistema del cliente de las cajas de envío e inspeccionar los componentes en busca de cualquier daño.
- Ayudar al Cliente con la conexión de los periféricos de escritorio del Sistema del cliente (p. ej., monitores, teclados, fuentes de alimentación, mouses, etc.).
- Ayudar al Cliente con la conexión del Sistema del cliente a las fuentes de alimentación y redes del Cliente.

Asistencia con la conectividad para el Sistema del cliente

- Asistencia para iniciar el nuevo Sistema del cliente y la verificación de la conexión de red para los dispositivos conectados a la red del cliente.
- Asistencia para iniciar sesión en el nuevo Sistema del cliente utilizando el ID de usuario y la contraseña proporcionados por el Cliente.
- Si el Cliente necesita cualquiera de los elementos o acciones que aparecen a continuación, el cliente debe notificar a Dell sobre estas necesidades de requisitos (a través del SPOC asignado):
 - Asistencia con la reconexión de dispositivos periféricos de escritorio externos existentes o la instalación de nuevos al Sistema del Cliente y la configuración para su uso. Cuando sea necesario, Dell cargará los controladores proporcionados por el Cliente y realizará una prueba sencilla de funcionalidad acordada (p. ej., imprimir una página de prueba).
 - Asistencia para completar la unión básica de dominios a través de la interfaz nativa de Windows.

- Agregar el sistema al grupo de trabajo. Es posible unir el Sistema del cliente al contenedor predeterminado dentro de Active Directory, previa solicitud del cliente.
- Asistencia para finalizar la Inscripción empresarial.
- Configurar la dirección IP.
- Configurar un correo electrónico o una cuenta en línea.
- Configurar la conexión de escritorio remoto.
- Asignar impresoras de red al nuevo Sistema del cliente.
- Restaurar el uso compartido de archivos en la red.
- Una orientación breve y básica sobre las funciones principales del nuevo Sistema del cliente.

Transferencia de configuración

- Transferencia de la personalización y los ajustes del usuario final común desde el Sistema heredado del Cliente
- Transferencia de ajustes asociados con los perfiles de usuario a los nuevos Sistemas del cliente
- Transferencia de configuraciones de aplicaciones comunes

Asistencia para la desinstalación del Sistema heredado

- Asistencia para la desconexión de los componentes de hardware, el cable de red y el cable de alimentación del Sistema heredado del Cliente

Requisitos del Servicio

Para que se preste este Servicio, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- El Cliente debe adquirir un Remote PC Installation Service individual para instalar cada Sistema del cliente.
- El cliente debe tener acceso confiable a Internet y a un teléfono.
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los Servicios en dicho Sistema heredado.
- Si el Cliente adquirió el “Remote Data Migration Service” (Anexo 16), la programación de la migración con los servicios de instalación se coordinará dentro del mismo alcance del proyecto y, siempre que sea posible, con el mismo técnico remoto.
- El Sistema del cliente debe tener el sistema operativo precargado o ya instalado

Servicios excluidos

- Configuración de una nueva red.
- Unión de Unidades de organización específicas dentro de Active Directory las computadoras se unirán al contenedor predeterminado de computadoras.
- Prestación o ejecución de scripts personalizados para unir dominios.
- Solución de problemas asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows.
- Instalación y configuración de Active Directory.
- Transferencia de datos en un evento separado.
- La transferencia de datos y ajustes con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación de este Servicio por parte del personal de Dell.
- Transferencia de datos para cuentas de usuario a dominios alternativos.
- Cualquier migración de datos (si esto es necesario, el Cliente puede adquirir el “Remote Data Migration Service” [Anexo 16]).
- Cualquier recuperación o copia de seguridad de datos, incluida la recuperación ante desastres.
- Programación independiente de los Servicios de instalación y transferencia.
- Scripts para instalaciones de aplicaciones.

- Transferencia de aplicaciones o software. Las aplicaciones de software se instalarán/reinstalarán y no se transferirán.
- Instalación del software del sistema operativo.
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente).
- La transferencia de datos desde sistemas operativos que no estén basados en Windows o hacia ellos.
- Configuración de software de seguridad, como software antivirus/spyware/malware.
- Instalación o configuración de software empresarial.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de Servicio 14.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Antes del inicio de este Servicio, proporcionar toda la información importante y pertinente necesaria para que Dell preste este Servicio de manera oportuna.
- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios de los usuarios finales antes del inicio de los Servicios, lo que incluye el acceso al sistema, los periféricos externos, la alimentación y la conectividad de red.
- Antes del Servicio, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir el Sistema del cliente al dominio) en Active Directory para permitir la unión de dominios antes de la fecha de implementación programada
- Iniciar la conexión con Dell para el rendimiento remoto de los servicios. Esto incluye, entre otros, garantizar la conectividad de red y utilizar interfaces remotas proporcionadas por Dell, como chat y teléfono.
- Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory
- Suministrar todos los controladores pertinentes para la instalación de hardware.
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios en dicho Sistema heredado.
- Probar y verificar que la aplicación de software funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware compatibles que se adquirirán. Dell no se hace responsable de los errores o problemas de incompatibilidad que surjan durante el proceso de instalación del software como consecuencia de la falta de prueba y verificación de la compatibilidad del software por parte del Cliente.
- Proporcionar todo el licenciamiento de software requerido y brindar al técnico una cantidad suficiente de medios e instrucciones de instalación
- En caso de que sea necesario para la instalación de la aplicación, conceder a los técnicos acceso a la red del Cliente para prestar los Servicios
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mb/s estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mb/s en el Sistema del cliente.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Garantizar que el Sistema del cliente esté conectado a una red de área local y que tenga un acceso confiable a Internet.
- Si se requiere un medio externo, el Cliente debe proporcionar un medio externo/USB.
- Si corresponde, proporcionar almacenamiento de nube, unidad externa o medios
- Adquirir los complementos de Remote Services correspondientes, si es necesario

Términos y condiciones adicionales

- Las demoras causadas por el Cliente que impidan que Dell preste el Remote PC Installation Service pueden estar sujetas a cargos adicionales.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Anexo 15

Remote Application Installation

Visión general de los servicios

Si un Cliente adquiere este Remote Application Installation Service, Dell brindará asistencia al Cliente para la instalación de hasta cinco (5) aplicaciones de software determinadas o modificará ciertos ajustes del sistema operativo en relación con la instalación de nuevos Productos cubiertos de Dell. La instalación de las aplicaciones se realizará de forma remota, durante la implementación remota de nuevos activos. Este Servicio se debe adquirir junto con el Remote PC Installation Service (Anexo 14) (1 por dispositivo).

Dell trabajará con el Cliente para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente a través de las instrucciones de trabajo (por correo electrónico al SPOC). El Cliente validará la exactitud y verificará los requisitos mediante la revisión y aprobación de las especificaciones mediante los correos electrónicos del SPOC.

Servicios correspondientes

- Remote Data Migration

Responsabilidades del Cliente

El Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar el script, el USB o el CD/DVD (el usuario final debe estar en posesión de los medios físicos) necesarios para realizar la instalación de la aplicación.
- Crear, probar y verificar que las aplicaciones de software y los ajustes del sistema operativo funcionen de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware admitidas que se comprarán.
- Completar, validar la precisión y verificar los requisitos mediante la revisión y aprobación de las instrucciones de trabajo mediante correos electrónicos con el SPOC.
- Se proporcionará a los técnicos de Dell todas las licencias necesarias, los medios de instalación adecuados y las instrucciones de instalación, según sea necesario.
- El Cliente tiene todos los derechos de uso y licencias necesarios para el software que se va a instalar. Dell no confirmará el cumplimiento.
- Dell debe poder aprovechar la red del Cliente para prestar los Servicios si fuera necesario para la instalación de la aplicación.
- Se encuentran disponibles subredes conmutadas base T Standard Ethernet de 100 MB y un rendimiento de 5-10 MB/s en el escritorio para la carga de la aplicación.
- Las computadoras de escritorio y las laptops están conectadas a una red de área local y tienen acceso confiable a Internet con Internet Explorer 7.0 (o superior) y versiones compatibles con proveedores de Edge, Chrome y Firefox.
- La infraestructura de red es estable en todos los sitios del cliente.
- El Cliente garantiza que todas las aplicaciones de software están certificadas, están operativas y son compatibles con la nueva configuración y sistemas operativos del sistema cliente.
- El Cliente debe adquirir este Servicio junto con el Remote PC Installation Service (1 por dispositivo)
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell ("Solución de implementación del Cliente"), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios ("Software del Cliente") o Contenido del Cliente

(se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Limitaciones del servicio

- El sistema operativo de los equipos de escritorio/laptops es Microsoft Windows 7 o Windows 8, Windows 10 [o una versión posterior correspondiente].
- El sistema operativo se encuentra cargado previamente o ya instalado.
- Dell no será responsable por los errores que surjan o se detecten durante el proceso de instalación.
- Las aplicaciones se deben entregar de manera conjunta con el servicio Remote PC Installation (Anexo 14) para el sistema con el que se compró, en un solo sitio de implementación y esto debe ocurrir en el mismo día laboral. No se pueden acreditar, reembolsar ni transferir las instalaciones de aplicaciones no utilizadas.
- No está disponible para dispositivos de cliente delgado.
- Dell no realizará más de 3 intentos para instalar la aplicación de software.

Anexo 16

Remote Data Migration

Visión general de los servicios

Remote Data Migration Service proporciona la transferencia de los datos del usuario final del Sistema heredado al nuevo Sistema del cliente (los "Datos Remotos"), como se establece más específicamente en el presente Anexo. Este servicio se debe adquirir junto con el servicio Remote PC Installation (Anexo 14) (1 por dispositivo).

Análisis de los Servicios

Dell trabajará con el Cliente para revisar el alcance de los Servicios adquiridos. Según corresponda, Dell también recolectará los datos relevantes tal como se implementaron en el Sistema heredado a fin de planificar el cumplimiento del servicio. Esto se puede hacer por teléfono, correo electrónico o mediante las herramientas de implementación de Dell. Dell también trabajará para recolectar información sobre la programación (según corresponda) y el sitio para cada uno de los sitios de implementación del Cliente a fin de garantizar que todos los detalles críticos específicos para el sitio se proporcionen a Dell antes de que comiencen los Servicios.

Migración de datos

- Transferencia de datos y archivos del usuario final
- Registrar datos y archivos del usuario final del sistema heredado o de medios o unidades externas proporcionadas por el cliente
- Transferencia de datos asociados a los perfiles de usuario a los nuevos sistemas cliente o al almacenamiento de nube, la unidad externa o los medios proporcionados por el cliente
- Una vez completada la transferencia, el técnico confirmará o informará la integridad de la transferencia

Servicios correspondientes

Remote Data Migration está disponible para su compra con lo siguiente:

- Remote PC Installation

Requisitos del Servicio

Para que se preste este Servicio, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Remote Data Migration services debe prestarse junto con Remote PC Installation service.
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los Servicios en dicho Sistema heredado.
- El cliente debe tener acceso confiable a Internet y a un teléfono.
- El cronograma de la transferencia con los servicios de instalación se coordinará dentro del mismo alcance del proyecto
- El Sistema del cliente debe tener el sistema operativo precargado o ya instalado

Servicios excluidos

- Transferencia de datos en un evento independiente del evento de Remote PC Installation Service.
- Transferencia de más de 100 GB de datos.
- La transferencia de datos y ajustes con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell.
- Transferencia de datos para cuentas de usuario a dominios alternativos.

- Cualquier recuperación o copia de seguridad de datos, incluida la recuperación ante desastres.
- Programación independiente de los Servicios de instalación y transferencia.
- Scripts para instalaciones de aplicaciones.
- Transferencia de aplicaciones o software. Las aplicaciones de software se instalan/reinstalan y no se transfieren.
- Instalación del software del sistema operativo.
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente).
- La transferencia de datos desde sistemas operativos que no estén basados en Windows o hacia ellos.
- Configuración de software de seguridad, como software antivirus/spyware/malware.
- Instalación o configuración de software empresarial.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de Servicio 16.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Cumplir con las responsabilidades del cliente respecto de Remote PC Installation Service (Anexo 14).
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mb/s estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mb/s en el Sistema del cliente.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Garantizar que el Sistema del cliente esté conectado a una red de área local y que tenga un acceso confiable a Internet.
- Si se requiere un medio externo, el Cliente debe proporcionar sus propios medios externos/USB.
- Si corresponde, proporcionar almacenamiento de nube, unidad externa o medios.
- Proporcionar datos relevantes tal como se implementaron en el Sistema heredado a fin de planificar el cumplimiento del servicio. Esto se puede hacer por teléfono, correo electrónico o mediante las herramientas de implementación de Dell.
- El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

Términos y condiciones adicionales

- Se harán intentos razonables para transferir los datos del Cliente; Sin embargo, si después de 3 intentos, Dell considera que la transferencia es inviable, es posible que no se preste el Servicio.
- Si se determina que hay elementos del entorno o el hardware del Cliente que limitan la velocidad de transferencia y que aumentan el tiempo que requiere el técnico, Dell trabajará con el cliente para mitigar esos problemas. Según lo determine Dell, el Cliente podría incurrir en cargos adicionales a través del proceso de Control de cambios.

Anexo 17

Asset Recovery Services: Asset Resale and Recycling

Se puede comprar en combinación con:

- Cualquier servicio ProDeploy Flex for Client Suite service

Introducción

Dell Technologies Services (“Dell”) se complace en proporcionar Asset Recovery Services (los “Servicios”) de acuerdo con este Anexo de servicio (“Anexo de servicio”).

El alcance de este Servicio

Este servicio ofrece una forma adecuada y conveniente con el medioambiente para desechar equipos no deseados o cuyo contrato de arrendamiento ya venció. Todos los equipos se administran de acuerdo con la [Política de eliminación de productos electrónicos de Dell](#) y la [declaración de saneamiento de medios de dispositivos de almacenamiento de datos de Dell](#).

Esta Descripción del servicio se aplica a las siguientes opciones de Asset Recovery Services para equipos de servidor y cliente de Dell y de otros fabricantes:

Opciones para equipos de los clientes:

- **IT Asset Resale and Recycling Service con saneamiento de datos fuera del sitio (vence a los 4 años a partir de la fecha de compra), no se requiere un mínimo de unidades:** Se recomienda para los clientes que poseen sus equipos y desean eliminarlos de manera responsable a través de la reventa o el reciclaje. El Cliente debe eliminar los datos confidenciales y personales antes del envío. El servicio incluye el envío, el procesamiento, la generación de informes detallados de eliminación, la confirmación de la eliminación y el pago, en caso de recuperar un valor residual en los equipos devueltos.
- **Todos los servicios:** también incluyen un Single Point of Contact para facilitar la administración del cliente (“Administrador de recuperación”) y el acceso al Dell Self - Service Portal.

Excepto en la medida en que la ley aplicable requiera lo contrario, solo puede usar este Servicio durante el período de 4 años (como se indica anteriormente) a partir de la fecha de compra original (“Fecha de vencimiento”). La fecha de compra original se define como la primera fecha entre la fecha de la factura del Servicio y la fecha de confirmación del pedido de Dell. Después de la Fecha de vencimiento, la prestación del Servicio por parte de Dell se considerará consumada, incluso si no utiliza este Servicio.

Acceso al Dell Self-Service Portal

Los clientes que adquieren Asset Recovery Services obtienen acceso al Dell Self -Service Portal. A través del portal, los Clientes pueden ver y realizar tareas asociadas con el Servicio adquirido, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Recibir valoraciones
- Ver créditos de servicio
- Programar y hacer seguimiento de los servicios
- Ver y descargar informes
- Solicitar el pago del valor residual recuperado de los equipos revendidos en virtud de este Servicio de reventa y reciclaje de activos.

Se podrá acceder a todos los detalles del servicio Asset Recovery Service del cliente correspondientes a los Servicios adquiridos y utilizados por el Cliente a través del Dell Self - Service Portal.

El uso del Dell Self-Service Portal por parte del Cliente está sujeto a los Términos de uso del Dell Self-Service Portal (“Términos de uso”) que corresponden a la opción Asset Recovery Services adquirido por el Cliente.

Los Términos de uso acordados por el Cliente incluyen, entre otros: (1) la obligación del Cliente de revisar, confirmar y aprobar las especificaciones del Servicio cubierto; y (2) los descargos de responsabilidad de Dell o la asunción de responsabilidad por parte del Cliente por cualquier aspecto del uso del Portal de autoservicio del Cliente que este acepte de conformidad con los Términos de uso presentados al Cliente a través del Dell Self -Service Portal.

Entregables

Lo siguiente se proporciona como parte del Servicio:

- **Acceso al Dell Self-Service Portal**, lo que otorga al Cliente la capacidad de:
 - **Obtención de valoraciones:** el cliente puede ver el valor estimado del retiro de los equipos.
 - **Vista de paneles:** vista completa de todos los créditos de servicio disponibles, las actividades recientes y las acciones pendientes.
 - **Programación de servicios:** el cliente puede programar los servicios según su ubicación, fecha y hora deseadas dentro del horario comercial.
 - **Seguimiento del servicio:** el cliente puede ver el estado de cada servicio, incluidos los servicios programados, pendientes, en curso y completados.
- **Logística y embalaje:**
 - Más de 20 equipos: Dell proporciona logística y embalaje a través de proveedores de flete.
- Menos de 20 equipos: Dell proporciona logística a través de proveedores de servicios de paquetería.
- **Procesamiento:** para el procesamiento del servicio Resale/Recycle Service, se incluye la auditoría de la cadena de custodia completa desde el envío hasta la entrega en la instalación de procesamiento, las pruebas funcionales, la clasificación cosmética, el saneamiento de datos que se alinea con el estándar NIST SP 800-88r1 y la evaluación del valor de reventa.
- **Informes:** el cliente puede ver y descargar informes sobre pedidos, disponibilidad de crédito de servicio, cronogramas y valoraciones de recuperación de valor. También estarán disponibles informes adicionales para los siguientes Servicios, dentro del portal en línea:
 - Resale and Recycling incluirá informes de disposición de equipos y confirmación de desechos.
- **Pago:** cuando el Cliente sea elegible para recibir valor por la reventa de equipos, el Cliente podrá solicitar el pago de transferencias electrónicas de fondos a través del Dell Self-Service Portal. Los fondos de recuperación de valor son netos de impuestos aplicables y cada parte pagará todos los impuestos de ventas, bienes y servicios adeudados en relación con los importes debidos por ella en virtud del presente.

Exclusiones

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

- Los servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.
- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.

Responsabilidades del Cliente específicas de la oferta

El Cliente acepta cumplir con las siguientes responsabilidades específicas y reconoce que el incumplimiento de estas responsabilidades puede afectar negativamente la capacidad de Dell Technologies Services para prestar el Servicio:

- **Resale/Recycle Service.** Antes del servicio, el Cliente deberá realizar lo siguiente:
 - Para Freight Service (más de 20 equipos): declarar, en el momento de la programación, cualquier problema de acceso al Sitio, restricciones de seguridad, solicitudes laborales sindicales, requisitos de certificado de seguro, restricciones de embarcadero o restricciones de tiempo.
 - Para Parcel Service (menos de 20 equipos): empaquetar y sellar cada pieza de equipo en una caja separada utilizando los materiales de embalaje adecuados para garantizar que el equipo esté protegido contra daños durante el envío a Dell. Utilizar una etiqueta impresa proporcionada a través del portal del cliente.
 - Completar una factura comercial para cualquier país según lo requiera Dell.
 - Eliminar toda la información confidencial, de propiedad, importante o privada y cualquier software de otros fabricantes de todos y cada uno de los equipos (p. ej., los discos duros que no pasaron el saneamiento de datos, etc.) que Dell no identificó en el resumen de saneamiento de datos como datos borrados satisfactoriamente ("PASS").
 - Eliminar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras características de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de laptops que se encuentren en dicho equipo.
 - Cancelar o transferir todas las licencias asociadas con el software de otros fabricantes que se encuentren en el equipo.
 - Retirar del equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., llave USB, tarjeta SD, etc.).
 - Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner.
 - Verificar que el equipo consolidado contenga solo hardware informático y no otro contenido como dispositivos, equipo de oficina, desechos y equipos de riesgo biológico, materiales, embalaje o cajas.
 - Verificar que el equipo esté completo y correctamente ensamblado y que incluya todos los accesorios o periféricos asociados que se devuelven a la agencia de arrendamiento para maximizar el retorno de valor de los productos que se revenden.
 - Desenchufar/Desmontar/Vaciar/Desempacar todos los equipos y separar claramente dichos equipos del equipo que no se va a enviar (tenga en cuenta que si el Cliente empaqueta o embala el equipo antes del envío, Dell puede solicitar que se re programe el envío a expensas del Cliente o el Cliente puede firmar una Exención de empaquetado por parte del cliente para permitir el envío del equipo embalado o envuelto por el Cliente).
 - Consolidar los equipos en cada sitio (incluidos los equipos cuyos datos se hayan saneado exitosamente) en una ubicación central que sea razonablemente accesible para el proveedor de logística de Dell.
 - Proporcionar un representante del sitio para que dirija al proveedor de logística de Dell a los equipos con el fin de garantizar que se retiren los equipos correctos.
 - Cancelar el registro de equipos y otros sistemas asociados de Windows Autopilot, cuando corresponda.
- **Garantía del cliente.** El Cliente declara y garantiza lo siguiente:
 - Que tiene un título perfecto del equipo libre de toda carga, reclamo o gravamen de cualquier tipo sobre los bienes de su propiedad.
 - Que ha eliminado toda la información confidencial, de su propiedad, personal, sensible y otros datos privados y cualquier software de otros fabricantes de todos los equipos que Dell no considere borrados correctamente ("PASS") según el resumen de saneamiento de datos.

- Que está debidamente autorizado para vender dichos equipos y que dicha venta no dará como resultado un incumplimiento por su parte de ningún acuerdo o decisión vinculante para el Cliente.
- Que salvo que el Cliente indique lo contrario y que Dell lo reconozca por escrito antes del envío, los equipos funcionarán de acuerdo con las especificaciones publicadas por el fabricante tras la entrega a Dell.
- Que es responsable por los requisitos y obligaciones de estado y seguridad aplicables y que ha cumplido con ellos en relación con el sitio al cual les ha proporcionado acceso a Dell o a sus proveedores, incluido el espacio de trabajo de saneamiento de datos.

Si el Cliente no cumple con alguna de sus obligaciones o garantías descritas en esta Descripción del servicio, Dell no tendrá la obligación de prestar los Servicios ni será responsable de los daños generados por el incumplimiento del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores.

El cliente reconoce y acepta ser el exportador y controlador de los datos incluidos en cualquier hardware, disco físico, máquina virtual alojada o en otros componentes proporcionados por el Cliente a Dell (“Solución de implementación del Cliente”), software de administración de sistemas usado por el Cliente en relación con los Servicios (“Software del Cliente”) o Contenido del Cliente (se define a continuación), según corresponda, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el encargado de tratamiento de datos para el Cliente en virtud del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como exportador y controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país como el encargado de tratamiento de datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables de privacidad de los datos en cada país y por no cumplir con sus obligaciones conforme a las disposiciones aplicables según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos cubiertos de Dell cubiertos. Dell no estará obligado a prestar los Servicios y podrá rescindir los Servicios en caso de incumplimiento del Cliente de conformidad con el Acuerdo del Cliente, y Dell no será responsable de ningún daño derivado del incumplimiento por parte del Cliente. De forma alternativa, el Cliente puede incurrir en gastos y tasas adicionales por cualquier material o tiempo adicional, pérdida o daño que sufran Dell o sus proveedores. El cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado en caso de existir alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la ley aplicable de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

El Cliente acepta toda la responsabilidad, así como defender y mantener indemne a Dell, además de hacerse cargo de todas las costas y honorarios que surjan de cualquier demanda, responsabilidad u obligación legal en relación con cualesquiera de los datos que se encuentren en el equipo (“Datos”) o a los que pueda accederse a través de este, incluidas, entre otras, (i) toda demanda por acceder a los Datos de manera inapropiada o no mantenerlos seguros o (ii) toda obligación o responsabilidad conforme a las leyes o normas con respecto a la seguridad o protección de datos almacenados o transmitidos o de información personal.

Condiciones de pago y precio

Al Cliente se le cobrará por pieza de equipo.

Los artículos misceláneos se agregarán, pesarán y facturarán a razón de una pieza de equipo por cada 40 lb o 18 kg de peso. Los artículos misceláneos incluyen lo siguiente:

- Componentes externos de computadora (por ejemplo, cables, periféricos, unidades externas, teclados, mouses, estaciones de acoplamiento)
- Componentes internos de computadora sueltos
- Piezas no relacionadas con la computadora (p. ej., telecomunicaciones, DVD/DVR)

El Cliente acuerda pagar el precio de cada pieza de equipo según la confirmación de pedido

de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio. El Cliente reconoce y acepta que Dell tendrá derecho a compensar los montos adeudados a Dell por parte del Cliente en virtud de esta Descripción del servicio contra los montos que, de otra manera, deberá pagar Dell al Cliente en virtud del presente.

Gastos adicionales

Al Cliente se le cobrarán cargos adicionales en función de lo siguiente, el monto que se proporcionará en una cotización separada generada por Dell:

- Los servicios prestados por Dell para equipos que excedan la cantidad ordenada se facturarán al precio por pieza del Servicio asociado.
- Las piezas de equipos que pesan más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en tarifas de transporte adicionales.
- Para el servicio de flete o cualquier servicio en el sitio en el que no se cumpla el requisito mínimo de unidad, se incurrirá en cargos adicionales. El servicio en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
- Servicios en sitios que:
 - Tienen acceso restringido de personas o vehículos
 - Requieren mano de obra sindical
 - Tienen disponibilidad restringida de citas o,
 - Requieren una cita fuera del horario comercial normal
- Si el Cliente, el sitio o los equipos no cumplen con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, es posible que sea necesario reprogramar los Servicios aplicables o que se apliquen cargos adicionales.
- Los intentos fallidos de citas de servicio por parte del proveedor de logística de Dell en los que el Cliente o los equipos no estén listos en la fecha acordada de la cita pueden generar cargos adicionales.
- Los costos incurridos si se identifica un equipo incorrecto para el envío.
- Los costos incurridos si la dirección de entrega proporcionada para la devolución al arrendador es incorrecta.
- Solicitudes de eliminación de discos duros o de desmantelamiento de equipos durante el servicio Onsite Hard Drive Shred Service.

Términos adicionales importantes

Propiedad y el riesgo de pérdida

Dell o el proveedor de logística de Dell asumirán el riesgo de pérdida o daño de los equipos después de la salida del lugar de la cita. La propiedad se considerará transferida a Dell o al proveedor de logística de Dell una vez que uno de ellos reciba y esté en posesión de los equipos.

Responsabilidad

En lo que se refiere específicamente a los Servicios provistos bajo esta Descripción del servicio únicamente, y a pesar de cualquier término conflictivo en el Acuerdo, se aplican los siguientes términos y condiciones:

LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:

1. DELL NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LA SEGURIDAD O CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS QUE RESIDEN EN EL EQUIPO, EXCEPTO POR LA DIVULGACIÓN NO AUTORIZADA DE LOS DATOS DE UN DISCO DURO DEL SISTEMA EN EL QUE DELL O SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS NO

REALIZARON CORRECTAMENTE EL BORRADO DE DATOS EN EL SITIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y QUE POSTERIORMENTE CERTIFICARON QUE A DICHO DISCO DURO SE LE REALIZÓ EL BORRADO DE DATOS CON ÉXITO EN EL RESUMEN DE SANEAMIENTO DE DATOS. EN TAL CASO, DELL SERÁ RESPONSABLE ANTE EL CLIENTE POR LOS DAÑOS DIRECTOS DERIVADOS DE DICHA DIVULGACIÓN HASTA UN MONTO QUE NO EXCEDA, EN TOTAL, EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE EN VIRTUD DE ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE UN AÑO CALENDARIO.

LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE LOS EQUIPOS NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO LA VALORACIÓN DEL MISMO ESTABLECIDA EN LA VALORACIÓN DEL CLIENTE, O UN VALOR DE LO DETERMINADO RAZONABLEMENTE POR DELL UTILIZANDO MÉTODOS DE EVALUACIÓN ESTÁNDAR DE LA INDUSTRIA.

Términos y condiciones adicionales

1. **Plazo del servicio.** Este Anexo 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 dicho formulario. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales administrados o usuarios finales 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 Technologies Services acuerden lo contrario por escrito, las contrataciones 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 entregado por una compañía de servicios.

2. Información adicional importante

A. **Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días naturales 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.

B. **Pago por el hardware adquirido con los Servicios.** A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la entrega o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.

C. **Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell Technologies Services puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell Technologies Services o para los proveedores del Servicio de Dell Technologies Services, o si algún Servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell Technologies Services no es responsable de ninguna falla o demora en el rendimiento por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción de servicio.

D. **Servicios opcionales.** Dell Technologies Services puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios profesionales, de soporte o capacitación, instalación, consultoría y administración donde sea necesario), que variarán según la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell Technologies Services. Si no existe dicho

acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

- E. Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell Technologies Services podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell Technologies Services.
- F. Cancelación.** Dell Technologies Services 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 insultante o amenazadora, o bien se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio.
 - El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.

Si Dell Technologies Services cancela este Servicio, le avisará por escrito al Cliente a la dirección que figura en la factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigor, que será en no menos de diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell Technologies Services 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 Technologies Services cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell Technologies Services.

- G. Limitaciones geográficas y reubicación.** Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta en el sitio, variarán según la localización geográfica y es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre estos detalles.