

Descripción del servicio

Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy y ProDeploy Plus)

Introducción

Este documento y sus anexos (“Descripción del servicio”) describen las características del servicio de Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client y ProDeploy Plus for Client (denominados individualmente como “Servicio” y colectivamente como “Servicios”). En conjunto, los Servicios conforman ProDeploy Client Suite de Dell (“ProDeploy Suite”).

Dell EMC Services (“Dell”) tiene el agrado de proporcionar estos Servicios de acuerdo con esta Descripción del servicio. El presupuesto, el formulario de orden o cualquier otra forma de facturación o confirmación de orden establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de orden”) 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 soporte técnico o con su representante de ventas de Dell.

Alcance del acuerdo de servicio

Cada nivel de Servicio de ProDeploy Suite también tiene un anexo correspondiente a esta Descripción del servicio que describe en más detalle las características del Servicio correspondiente. Tenga en cuenta que las características del servicio de Basic Deployment también están disponibles para los Clientes (según se define a continuación) que adquieren ProDeploy, y todas las características del servicio de Basic Deployment y ProDeploy están disponibles para los Clientes que adquieren ProDeploy Plus. Dichas características del servicio incluyen lo siguiente:

- **Servicio Basic Deployment:** configuración de ajustes de BIOS, aplicación de etiquetas de activos a productos soportados (según se define a continuación), aplicación de la etiqueta de la caja y generación de informes de activos (según lo descrito más detalladamente en el Anexo A del presente documento).
- **Servicio ProDeploy:** imágenes, instalación en el sitio, aprovisionamiento de Dell, desarrollo de un plan de implementación por parte de un ingeniero de implementaciones de Dell y documentación del producto con orientación sobre el producto e instrucción de tareas (“transferencia de conocimientos”) (según lo descrito más detalladamente en el Anexo B del presente documento).
- **Servicio ProDeploy Plus:** Connected Configuration, migración de datos, participación del gerente de servicio de tecnología (TSM) a través de ProSupport Plus, 30 días de soporte después de la implementación y créditos de capacitación (según lo descrito más detalladamente en el Anexo C del presente documento).
- **Todos los servicios:** también incluyen un punto único de contacto para la administración de proyectos de implementación remota (“Gerente de proyectos”) y acceso al portal de autoservicio TechDirect.

Actividades previas a la implementación

Dell y el Cliente completarán cualquier actividad necesaria que figure en esta Descripción del servicio como Responsabilidades del Cliente para el Servicio que puedan completarse antes de que comience la implementación de los Servicios. Estas actividades validarán las presunciones, los requisitos, los procedimientos y las responsabilidades que se establecen en esta Descripción del servicio. En caso de que se determine que cualquier presunción, requisito, procedimiento o responsabilidad sea incorrecto, puede modificarse el precio o el alcance de los Servicios para reflejar el entorno operativo real mediante el procedimiento de control de cambios.



Acceso al portal de autoservicio TechDirect

Los Clientes que adquieran cualquier nivel de ProDeploy for Client Suite obtienen acceso al portal de autoservicio TechDirect.

Desde el portal, en función del Servicio adquirido, el Cliente puede realizar muchas tareas asociadas con su implementación que pueden incluir, entre otras, las siguientes:

- Especificar los detalles de configuración, como ajustes de BIOS y etiquetas de activos.
- Proporcionar direcciones de implementación y revisar instrucciones de trabajo in situ.
- Crear perfiles reutilizables que combinan ajustes de configuración y detalles de instalación en el sitio.
- Cargar y descargar documentos y herramientas clave.

TechDirect mantendrá las especificaciones detalladas para todas las implementaciones de ProDeploy y en el portal de autoservicio TechDirect los Clientes revisarán, confirmarán y aprobarán todas las especificaciones de implementación correspondientes a los Servicios adquiridos y usados por el Cliente. El uso del portal de autoservicio TechDirect por parte del Cliente estará sujeto a la aceptación por parte de este de los términos del portal de autoservicio TechDirect, que corresponden a la presentación por parte del Cliente de materiales relacionados con los Servicios adquiridos y usados por él, que incluyen, entre otros, la obligación del Cliente de revisar, confirmar y aprobar las especificaciones para los Productos soportados que puedan verse en el portal de autoservicio de TechDirect, y los términos sobre los descargos de responsabilidad de Dell o la asunción de responsabilidad del Cliente por cualquier aspecto del uso del portal de autoservicio de TechDirect por parte del Cliente que este acepte conforme a los términos que se le presentan en dicho portal.

Responsabilidades del Cliente

El administrador del programa del Cliente trabajará con el administrador del programa 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 los requisitos y los datos técnicos necesarios para completar los Servicios dentro de los 10 días laborales de la presentación de los pedidos.
- Asignar un coordinador del sitio para cada sitio del Cliente en el que se realizará una implementación in situ de los Servicios.
- Garantizar que todos los recursos necesarios del Cliente estén disponibles mientras dure el programa, 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.
- Proporcionar documentación de aceptación de las especificaciones y materiales de aceptación del sitio al completar los Servicios in situ correspondientes, cuando sea aplicable.

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan a los Productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos, y que los utilicen, a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es responsable de obtenerlo, a su cargo, antes de solicitarlo a Dell que preste estos Servicios.

Cooperación con el analista telefónico y el técnico in situ. El Cliente colaborará y seguirá las instrucciones del analista telefónico de Dell y de los técnicos en el sitio. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y de los errores del sistema pueden solucionarse por vía telefónica, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico o analista.



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

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

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

Dell no será responsable de la restauración ni de la reinstalación de programas o datos tras la prestación de Servicios. Los Clientes que adquieran ProDeploy Plus y usen los servicios de migración de datos deben realizar una copia de respaldo de todos sus datos o tomar cualquier otra medida correspondiente para evitar el riesgo de pérdida de datos. Al devolver un Producto soportado o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto soportado o la parte solicitada por el técnico por teléfono.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell. Es posible que las garantías de algunos fabricantes se anulen si Dell o cualquier otra entidad que no sea el fabricante trabaja en el hardware o en el software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, de que el Cliente acepte las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que puedan tener los Servicios en dichas garantías. DELL NO SE HACE RESPONSABLE DE GARANTÍAS DE OTROS FABRICANTES NI DE NINGÚN EFECTO QUE PUEDAN TENER LOS SERVICIOS DE DELL EN DICHAS GARANTÍAS.

Socios 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 (“Socios del cliente”). El Cliente es el único responsable de los actos o las omisiones de sus socios. 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 socio del Cliente en su calidad de representante del Cliente, independientemente del tipo de acción.

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 socios 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 la patente y los derechos de autor) 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 vigentes estipulen lo contrario, el término “información de identificación personal” (Personally Identifiable Information, “IIP”) hace referencia a datos o información que solos o en conjunto con cualquier otra información identifican a una persona física, o datos considerados personales o cualquier otro tipo de datos personales que puedan estar sujetos a leyes o normativas de privacidad. El Cliente garantiza que cualquier Producto de otros fabricantes que envíe a Dell para que Dell lo utilice en la prestación de 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 los Servicios de imágenes (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 de imágenes (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 vigentes.

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 ante los daños que surjan de la prestación de los Servicios realizada 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 del servicio de Primer artículo en línea (Online First Article, OFA) de Dell (la disponibilidad según la región de OFA varía) para la inspección y la aprobación basadas en los Servicios que se adquieren. El Cliente está de acuerdo con un proceso de revisión de la configuración de dos días laborales en caso de utilizar el servicio de Primer artículo en línea; el Cliente contará con un inicio de sesión seguro que expirará el segundo día a las 23:59 h, hora local del Cliente. Si el Cliente solicita la utilización del servicio de Primer artículo en línea de Dell para aprobar la configuración, debe asegurarse de notificar a Dell al respecto.

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 soportados 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 vigentes (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 de Dell

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



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

* Los Clientes pueden acceder a su sitio web local en www.dell.com simplemente accediendo a www.dell.com desde una computadora conectada a Internet dentro de su localidad o eligiendo entre las opciones en el sitio web de Dell en "Choose a Region/Country" (Elija una Región/País) disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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

En la medida en que cualquiera de los términos de esta Descripción del servicio entre en conflicto con los términos del Acuerdo, prevalecerán los primeros, pero únicamente en la medida del conflicto específico, y no deberá entenderse que sustituyen ningún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

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



Términos y condiciones adicionales correspondientes a los productos relacionados con los servicios de instalación e implementación

1. Productos soportados

Este Servicio se encuentra disponible en productos soportados que incluyen laptops seleccionadas Dell Precision™, OptiPlex™ y Dell XPS™ y sistemas Dell Latitude™, según lo indicado en su Formulario de pedido ("Productos soportados"). Se recomienda comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o no pertenecientes a 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 soportado. Indique la Etiqueta de servicio del Producto soportado cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

2. Información adicional importante

- A. Reprogramación o cancelación. UNA VEZ PROGRAMADO EL SERVICIO, CUALQUIER MODIFICACIÓN EN LA PROGRAMACIÓN DEBE REALIZARSE AL MENOS OCHO (8) DÍAS CALENDARIO ANTES DE LA FECHA PROGRAMADA. SI EL CLIENTE REPROGRAMA ESTE SERVICIO EN EL PLAZO DE SIETE (7) DÍAS O MENOS ANTES DE LA FECHA PROGRAMADA, ES POSIBLE QUE SE LE COBRE UNA TARIFA POR REPROGRAMACIÓN. EL CLIENTE ACEPTA QUE LA REPROGRAMACIÓN DEL SERVICIO DEBERÁ CONFIRMARSE AL MENOS OCHO (8) DÍAS ANTES DEL INICIO DEL SERVICIO. Los cargos adicionales se evaluarán mediante el procedimiento de control de cambios.
- B. Pago del hardware adquirido junto con los servicios de instalación e implementación. A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la prestación o realización de los Servicios de instalación o implementación contratados con dicho hardware.
- C. Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio. Dell puede rechazar la entrega del Servicio si, a su parecer, tal entrega genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El Servicio abarca solamente los usos para los que el Producto soportado se ha diseñado.
- D. Servicios opcionales. Dell puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. De no existir tal acuerdo, los servicios opcionales se prestarán de conformidad con este acuerdo. Los cargos adicionales se evaluarán mediante el procedimiento de control de cambios.
- E. Cesión. Dell puede ceder este Servicio o Acuerdo a otros proveedores de servicios calificados.
- F. Cancelación por parte de Dell. Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de estos motivos:
 - El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de la factura.
 - El Cliente no puede preparar de manera coherente el sitio o no puede proporcionar detalles de programación del usuario razonables, según lo determinado por Dell.
 - 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 las condiciones establecidos en este Acuerdo.

Si Dell cancela este Servicio, lo avisará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell 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 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.

- G. Limitaciones geográficas y traslado. 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 soportados 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 soportados sujetas a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento. El servicio de Primer artículo en línea no se encuentra disponible en todas las ubicaciones geográficas. Los servicios de Etiquetado de activos y Generación de informes de activos también están disponibles para determinados periféricos (p. ej., monitores, impresoras, bastidores, etc.) en las regiones de América, Europa, Medio Oriente y África.
- H. Socios 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. Caducidad del servicio seis meses después de la compra. EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY VIGENTE REQUIERA LO CONTRARIO, Y EN EL CASO DE LOS CLIENTES QUE COMPREN CRÉDITOS DE CAPACITACIÓN CON PROSUPPORT PLUS (VER A CONTINUACIÓN), PODRÁ USAR ESTE SERVICIO UNA SOLA VEZ DURANTE EL PLAZO DE SEIS MESES A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL (“FECHA DE CADUCIDAD”). SE CONSIDERARÁ FECHA DE COMPRA ORIGINAL A LA PRIMERA DE LAS FECHAS DE LA FACTURA DEL SERVICIO O DE LA CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO POR PARTE DE DELL. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE DELL SE CONSIDERARÁ SATISFECHA TRAS LA FECHA DE CADUCIDAD INCLUSO SI USTED NO USA EL SERVICIO.

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



Anexo A

Servicio Basic Deployment

Etiqueta de la caja de envío

Visión general del Servicio

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

Los componentes personalizables de la etiqueta de la caja de envío 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 cada servicio de Etiqueta de la caja de envío personalizado es el siguiente:

- El Cliente selecciona entre los campos y diseños disponibles a través de TechDirect o trabaja con un administrador de participación para documentar y capturar los requisitos técnicos del Cliente en el documento de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación en TechDirect.

Responsabilidades del Cliente:

El Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar datos de todo contenido de propiedad de la Etiqueta de la caja de envío
- Aprobar los diseños antes de enviarlos a producción

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.

Los servicios de Etiqueta de la caja de envío no incluyen lo siguiente:

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



Etiquetado de activos

Se adherirá una etiqueta a la computadora en la cual hay información sobre la computadora, como la etiqueta de servicio, el número de modelo, etc. Están disponibles las siguientes etiquetas de activos:

- Garantía básica: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, número de pedido, información de contacto del soporte de Dell
- ProSupport: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, número de pedido, información de contacto de Dell ProSupport
- ProSupport Plus: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, número de pedido, información de contacto de Dell ProSupport
- Dirección MAC: los campos incluidos son etiqueta de servicio y dirección MAC
- Información del sistema: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, modelo, fecha de fabricación, dirección MAC, velocidad del procesador, memoria
- Detalles del pedido: los campos incluidos son etiqueta de servicio, código de servicio rápido, número de pedido, fecha de fabricación
- Etiqueta configurable: etiqueta con opciones de campo y tamaño limitadas que el Cliente puede especificar
- Es posible que haya etiquetas preconfiguradas adicionales disponibles; su administrador de participación puede brindar información sobre dicha disponibilidad.

Ajustes de BIOS

Personalización de BIOS

La personalización de BIOS ofrece una forma eficiente y conveniente para que el Cliente personalice los ajustes de entrada/salida básicos (Basic Input/Output Settings, "BIOS") estándares de Dell en Productos soportados nuevos a medida que se fabriquen.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

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

- El Cliente selecciona los ajustes de BIOS disponibles a través de TechDirect o trabaja con un Administrador de participación para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el documento de especificaciones técnicas.
- El Cliente valida la exactitud y verifica los requisitos mediante la aprobación en TechDirect.
- Dell desarrolla los scripts para habilitar el ajuste de fábrica de las personalizaciones de BIOS.
- El proceso de personalización de BIOS se prueba durante el proceso de fabricación.

Responsabilidades del Cliente

- Probar y verificar que las personalizaciones de BIOS solicitadas funcionen de acuerdo con los requisitos del Cliente para el Producto soportado. **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.



Requisitos del servicio:

- No todos los ajustes de personalización de BIOS se encuentran disponibles en todos los Productos soportados. El Cliente debe consultar con el Administrador de participación o el personal de ventas de Dell para conocer la capacidad de ajuste particular por tipo de sistema. Los ajustes de BIOS disponibles por tipo de sistema también pueden consultarse en el portal de autoservicio TechDirect.

Exclusiones de los Servicios de ajustes de BIOS

- 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 el Servicio de personalización de BIOS.
- La creación de ajustes de BIOS personalizados que no sean ajustes de BIOS estándares de Dell.
- La solución de problemas o el soporte técnico para la Imagen del Cliente con ajustes de BIOS personalizados.
- La prueba de aplicaciones o hardware específicos del Cliente para confirmar la compatibilidad con la Imagen del Cliente y los ajustes de BIOS personalizados.
- Cualquier actividad diferente a aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Generación de informes de activos

El Servicio de informes de activos estándar generará un informe predefinido que detallará la información del sistema y del pedido.

Este informe se proporcionará una vez por día en que los sistemas se envíen al Cliente en el formato de hoja de cálculo de Microsoft Excel (.XLS).

Los informes se enviarán por correo electrónico o pueden descargarse desde el portal de autoservicio TechDirect.

Los campos incluidos en el informe de activos son número de cuenta, etiqueta de activos (según corresponda), descripción del chasis, estilo del chasis, nombre de la empresa, nombre de la computadora, CPU, dirección de envío 1, dirección de envío 2, dirección de envío 3, ciudad de envío, estado de envío, código postal de envío, país de envío, nombre del cliente, número de cliente, etiqueta de servicio de Dell, código de servicio rápido, tamaño del disco duro, SO instalado, dirección MAC 1, dirección MAC 2, dirección MAC 3, fecha de fabricación, memoria, modelo, número de pedido (según corresponda), número de orden de compra (según corresponda), fecha de pedido, fecha de envío, dirección MAC de transferencia, velocidad del procesador, fecha máxima de envío, y caducidad de la garantía de 3 años, caducidad de la garantía de 4 años o caducidad de la garantía de 5 años.

Complemento para Servicios de imágenes

Este Servicio (el “Servicio de digitalización”) permite que un Cliente le proporcione a Dell un conjunto de aplicaciones de software y configuraciones asociadas con su sistema operativo (la “Imagen”). Posteriormente, Dell cargará la Imagen del Cliente en los Productos soportados. Opcionalmente, un Cliente puede seleccionar que se aplique una imagen genérica mantenida por Dell. La imagen genérica consistirá en una versión seleccionada por el Cliente de Windows 10, y también podrían aplicarse controladores específicos del sistema ordenado y parches. La disponibilidad de versiones se limitará



a las versiones recientes y cambiará con el tiempo a fin de incorporar las actualizaciones de seguridad y funcionalidad más recientes.

El Cliente completará, validará y verificará los requisitos de imagen y cumplimiento de exportación, según corresponda, enviando las especificaciones del Cliente a través de la página de carga de especificaciones de Imagen de Dell en el portal de autoservicio TechDirect de Dell, o a través de un documento de especificaciones técnicas en determinadas ubicaciones si así lo requiere Dell. El Cliente navegará en el portal de autoservicio TechDirect hasta la página de especificaciones de Imagen de Dell, donde debe proporcionar lo siguiente:

- Información geográfica del Cliente; y
- Requisitos de imagen (p. ej., detalles del SO, detalles de la licencia, etc.).

Para clientes que no escogen que se aplique la imagen genérica

Después de que el Cliente haya proporcionado esta información, el Cliente accederá a la aplicación de transferencia de archivos disponible a través del portal de autoservicio TechDirect de Dell para enviar la Imagen del Cliente. El Cliente debe capturar la Imagen en un formato de archivo WIM usando la herramienta “Administración y mantenimiento de imágenes de implementación” (DISM.exe) de Microsoft. DISM se encuentra disponible para descargar con Kit de implementación y evaluación de Windows (Windows ADK) de Microsoft. De forma alternativa, el Cliente puede enviar un archivo en formato GHO o GHS capturado mediante Symantec Ghost o una ISO creada con SCCM o MDT. Dell supone que el tamaño de la Imagen es menor que 20 gigabytes y que los tamaños de Imagen mayores que 20 gigabytes pueden requerir servicios adicionales o alternativos que se encuentran disponibles por una tarifa adicional.

Para acceder a ciertas funciones, es posible que el Cliente necesite crear una Imagen mediante Dell ImageAssist. Posteriormente, Dell cargará la Imagen del Cliente en los Productos soportados. Dell ImageAssist le permite al Cliente crear una Imagen multiplataforma única que funciona en los Productos soportados. El Cliente tendrá acceso a la herramienta ImageAssist para capturar la Imagen del Cliente. Después de capturar la Imagen del Cliente en ImageAssist, el Cliente cargará la Imagen usando la aplicación de transferencia de archivos disponible a través del portal de autoservicio TechDirect de Dell. Dell supone que el tamaño de la Imagen es menor que 20 gigabytes y que los tamaños de Imagen mayores que 20 gigabytes pueden requerir servicios adicionales o alternativos que se encuentran disponibles por una tarifa adicional.

El Cliente se asegurará de que cada Imagen contenga todos los controladores requeridos y que la herramienta Administrador de dispositivos no contiene hardware no compatible en el Producto soportado, si corresponde. Además, el Cliente creará, probará y verificará que la Imagen funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en los Productos soportados. Dell no es responsable de ningún problema en el software u otro contenido de la Imagen del Cliente, que incluye, entre otros, las versiones de aplicaciones que no coincidan, los conflictos con el Administrador de dispositivos u otros problemas de seguridad que se generen después de que Dell preste el Servicio de imágenes. Los problemas de rendimiento con el Servicio de imágenes no abordados por el Cliente antes de prestarse dicho Servicio (p. ej., mediante la prueba y la verificación de la Imagen) pueden replicarse en todos los Productos soportados que Dell le envíe. Además, el Cliente exime a Dell de toda responsabilidad de volver a cargar la imagen, reparar, dar soporte o corregir de otro modo cualquier causa del problema por la imposibilidad de detectar las versiones de aplicaciones que no coincidan, los conflictos con el Administrador de dispositivos u otros problemas de rendimiento. Además, Dell no es responsable de ningún problema que surja de la funcionalidad del software del Cliente en el entorno del Cliente. El Cliente debe conservar una copia de dicha Imagen.

EL CLIENTE RECONOCE Y ACEPTA QUE, DADA LA NATURALEZA DEL SERVICIO DE IMÁGENES, LA HERRAMIENTA PARA CARGAR LA IMAGEN Y, DE SER APLICABLE, LA HERRAMIENTA IMAGEASSIST, EMPLEADA PARA PRESTAR EL SERVICIO DE IMÁGENES, TAL HERRAMIENTA DE IMAGEN SE PROPORCIONA “TAL CUAL”, Y DELL NO OFRECE NINGUNA



GARANTÍA EN RELACIÓN CON LAS IMÁGENES DEL CLIENTE O LA COMPATIBILIDAD CON ENTORNO ALGUNO. EL CLIENTE ES RESPONSABLE DE TODAS LAS VALIDACIONES Y PRUEBAS DE LAS IMÁGENES. DELL NO ES RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE, QUE INCLUYEN APLICACIONES, ARCHIVOS, IMÁGENES Y AJUSTES DE SISTEMAS OPERATIVOS CARGADOS QUE PUEDAN PERDERSE EN LA HERRAMIENTA. ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE REALIZAR UNA COPIA DE RESPALDO DE LOS DATOS O DEL SOFTWARE ANTES DE CARGARLOS A LA HERRAMIENTA, Y ES SU RESPONSABILIDAD GUARDAR SU IMAGEN.

Una demora en el envío de las especificaciones del Cliente, la información del cumplimiento de las exportaciones o la Imagen, según corresponda, generará una demora en la capacidad de Dell para prestar el Servicio de imágenes y en la recepción de los Productos soportados por parte del Cliente. El pedido está sujeto a cancelación si no se reciben las especificaciones del Cliente, la información del cumplimiento de las exportaciones o la Imagen (según corresponda) por parte del Cliente dentro de los plazos requeridos y comunicados por Dell.

RESPONSABILIDADES ADICIONALES DEL CLIENTE PARA EL SERVICIO DE IMÁGENES

- Proporcionar a Dell acceso a la información, los datos y los recursos internos, y permitirle que los use, en la medida que sean razonablemente necesarios, para prestar el Servicio de imágenes.
- Proporcionar a Dell los derechos de administración locales necesarios para prestar el Servicio de imágenes y garantizar que el inicio de sesión del dominio esté habilitado.
- Proporcionar todas las id. de inicio de sesión, contraseñas, especificaciones de dominio y ajustes personales necesarios para prestar el Servicio de imágenes para cada usuario final.
- En el caso de que Dell encuentre problemas para cargar el software proporcionado por el Cliente, este último se comunicará con los recursos de ayuda correspondientes a dicha aplicación para completar la instalación.

Si un Cliente compra complementos adicionales para la instalación de una aplicación, Dell brindará asistencia al Cliente para la instalación de hasta tres (3) determinadas aplicaciones de software o modificará ciertos ajustes del sistema operativo en relación con la instalación de nuevos sistemas Dell soportados. La instalación de las aplicaciones se realizará en el sitio, durante la implementación de nuevos activos.

Complemento adicional para servicios de aprovisionamiento de Dell

Ofrece a los Clientes la capacidad de precargar sus archivos de administración del sistema en la fábrica de Dell para reducir el tiempo de aprovisionamiento en escritorio.

Visión general del Servicio

El aprovisionamiento de Dell ayuda al Cliente a configurar un sistema operativo Windows™ 10 limpio con la ayuda de un agente de software de aprovisionamiento de otros fabricantes y la presentación del paquete de aprovisionamiento necesario para instalar el contenido proporcionado por el Cliente a través del proceso de fabricación en forma de línea estándar de Dell. El software de aprovisionamiento de otros fabricantes proporciona al Cliente la capacidad de inscribir recursos de forma automática a través de un método para exportar las aplicaciones, actualizaciones y políticas en un único paquete de aprovisionamiento (PPKG), y los componentes necesarios para permitir que el proceso de aprovisionamiento basado en la fabricación en forma de línea reduzca el tiempo de inactividad del usuario final y elimine la necesidad de una gran cantidad de tráfico de datos de la ubicación del usuario final.



Esta oferta permitirá que los sistemas se envíen directamente al usuario final del Cliente y que se inscriba automáticamente la unidad dentro del grupo de usuarios de software de otros fabricantes del Cliente para aprovisionar el sistema en el entorno del Cliente.

Los procesos de los servicios ProDeploy de Dell validan y prueban el archivo de paquete de aprovisionamiento del Cliente y lo cargan en los procesos de fabricación, lo que permite que la implementación del contenido del Cliente se aplique a los sistemas Dell compatibles del Cliente en el momento de la fabricación.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada orden de servicios ProDeploy que incluye el aprovisionamiento de Dell es el siguiente:

Inicio del proyecto

- El administrador de participación trabaja con el Cliente para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el portal de autoservicio TechDirect de Dell.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requerimientos con su aprobación en el portal de autoservicio TechDirect de Dell.
- El Cliente revisa, aprueba y devuelve a Dell el formulario de cumplimiento de normas de exportación que certifica que el paquete de aprovisionamiento enviado por el Cliente puede ser exportado por Dell fuera del país desde donde el paquete de aprovisionamiento se envía a Dell. Se necesita una certificación de exportación en el momento de la configuración del proyecto ProDeploy inicial.
- El Cliente proporciona el paquete de aprovisionamiento a Dell. El paquete de aprovisionamiento se enviará a Dell a través de la aplicación de transferencia de archivos del portal de autoservicio TechDirect de Dell.

Desarrollo del proyecto

- Si corresponde, el ingeniero de servicios ProDeploy desarrolla el proyecto ProDeploy para habilitar la carga del paquete de aprovisionamiento del Cliente en la fábrica con su opción de sistema operativo Windows 10 seleccionada (como se expuso anteriormente) y para configurar cualquier otra personalización de los servicios ProDeploy solicitada por el Cliente.
- El paquete de aprovisionamiento se valida y se prueba durante los procesos de fabricación de Dell, lo que garantiza que el paquete de aprovisionamiento del Cliente se cargue adecuadamente durante la construcción del sistema de la fabricación inicial.

Finalización del proyecto

- Los procesos de fabricación garantizarán que el paquete de aprovisionamiento del Cliente se instale como se suministró a Dell.
- Se lanza el proyecto para el cumplimiento de las órdenes.



Responsabilidades del Cliente:

Antes del envío de cada paquete de aprovisionamiento a Dell, el Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Conservar una copia de dicho paquete de aprovisionamiento y de todos los datos del Cliente o programas que se utilizaron en relación con el desarrollo y el envío del paquete de aprovisionamiento. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN NINGÚN PAQUETE DE APROVISIONAMIENTO NI EN NINGUNA PLATAFORMA DE HARDWARE SOPORTADA.**
- Utilizar la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes para crear, probar y verificar que el paquete de aprovisionamiento funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en la(s) plataforma(s) de hardware soportada(s) que se adquirirá(n). Dell no es responsable de la disponibilidad o el rendimiento de la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes. Además, los términos independientes del editor de software de aprovisionamiento de otros fabricantes determinan las obligaciones y los derechos del Cliente en relación con la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes.
- Asegurarse de que cada paquete de aprovisionamiento contenga todas las aplicaciones y políticas necesarias.
- Asegurarse de que el paquete de aprovisionamiento no contenga información de identificación personal.
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos mediante la aprobación y la devolución a Dell del documento de especificación técnica.
- Asegurarse de que el Cliente cuente con la licencia adecuada del editor de software de aprovisionamiento de otros fabricantes aplicable para acceder y utilizar los Servicios, la consola y el software de aprovisionamiento de terceros.
- Asegurarse de que la Licencia esté lista para todo el software dentro del paquete de aprovisionamiento.
- Asegurarse de que la consola esté configurada para la inscripción automática de sistemas.
- El Cliente proporciona el paquete de aprovisionamiento a Dell. El paquete de aprovisionamiento se enviará a Dell mediante la aplicación de transferencia de archivos.

Requisitos del servicio:

- El paquete de aprovisionamiento debe crearse usando la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes. No se pueden utilizar otras herramientas para este proceso.
- El aprovisionamiento de ProDeploy de Dell se encuentra disponible solo para ciertos sistemas operativos de otros fabricantes que Dell determina. Verifique con el gerente de participación la funcionalidad en los sistemas operativos y versiones soportadas.
- El paquete de aprovisionamiento debe validarse en plataformas de hardware soportadas para los ajustes que se comprarán. Si el Cliente no cuenta con la configuración o plataforma de hardware compatible específica, el Cliente debe adquirir un sistema de desarrollo para utilizarlo durante la creación y la prueba del paquete de aprovisionamiento aplicable.

Lo siguiente no se incluye con el aprovisionamiento de Dell:

- El aprovisionamiento o las licencias de cualquier software de otros fabricantes, sistemas operativos u otros elementos presentes en un paquete de aprovisionamiento
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con el aprovisionamiento de Dell
- La creación de un paquete de aprovisionamiento



- La solución de problemas o el soporte técnico para la creación de paquetes de aprovisionamiento
- La prueba de hardware o aplicaciones específicas del cliente para comprobar la compatibilidad con el paquete de aprovisionamiento
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio



Anexo B

Servicio ProDeploy

Imágenes

El Servicio de imágenes estáticas (el “Servicio de imágenes”) permite que un Cliente le proporcione a Dell un conjunto de aplicaciones de software y ajustes asociados con su sistema operativo (la “Imagen”). Posteriormente, Dell cargará la Imagen del Cliente en los Productos soportados. Opcionalmente, un Cliente puede seleccionar que se aplique una imagen genérica mantenida por Dell. La imagen genérica consistirá en una versión seleccionada por el Cliente de Windows 10, y también podrían aplicarse controladores específicos del sistema ordenado y parches. La disponibilidad de versiones se limitará a las versiones recientes y cambiará con el tiempo a fin de incorporar las actualizaciones de seguridad y funcionalidad más recientes.

El Cliente completará, validará y verificará los requisitos de imagen y cumplimiento de exportación, según corresponda, enviando las especificaciones del Cliente a través de la página de carga de especificaciones de Imagen de Dell en el portal de autoservicio TechDirect de Dell, o a través de un documento de especificaciones técnicas en determinadas ubicaciones si así lo requiere Dell. El Cliente navegará en el portal de autoservicio TechDirect hasta la página de especificaciones de Imagen de Dell, donde debe proporcionar lo siguiente:

- Información geográfica del Cliente; y
- Requisitos de imagen (p. ej., detalles del SO, detalles de la licencia, etc.).

Para clientes que no escogen que se aplique la imagen genérica

Después de que el Cliente haya proporcionado esta información, el Cliente accederá a la aplicación de transferencia de archivos disponible a través del portal de autoservicio TechDirect de Dell para enviar la Imagen del Cliente. El Cliente debe capturar la Imagen en un formato de archivo WIM usando la herramienta “Administración y mantenimiento de imágenes de implementación” (DISM.exe) de Microsoft. DISM se encuentra disponible para descargar con Kit de implementación y evaluación de Windows (Windows ADK) de Microsoft. De forma alternativa, el Cliente puede enviar un archivo en formato GHO o GHS capturado mediante Symantec Ghost o una ISO creada con SCCM o MDT. Dell supone que el tamaño de la Imagen es menor que 20 gigabytes y que los tamaños de Imagen mayores que 20 gigabytes pueden requerir servicios adicionales o alternativos que se encuentran disponibles por una tarifa adicional.

Para acceder a ciertas funciones, es posible que el Cliente necesite crear una Imagen mediante Dell ImageAssist. Posteriormente, Dell cargará la Imagen del Cliente en los Productos soportados. Dell ImageAssist le permite al Cliente crear una Imagen multiplataforma única que funciona en los Productos soportados. El Cliente tendrá acceso a la herramienta ImageAssist para capturar la Imagen del Cliente. Después de capturar la Imagen del Cliente en ImageAssist, el Cliente cargará la Imagen usando la aplicación de transferencia de archivos disponible a través del portal de autoservicio TechDirect de Dell. Dell supone que el tamaño de la Imagen es menor que 20 gigabytes y que los tamaños de Imagen mayores que 20 gigabytes pueden requerir servicios adicionales o alternativos que se encuentran disponibles por una tarifa adicional.

El Cliente se asegurará de que cada Imagen contenga todos los controladores requeridos y que la herramienta Administrador de dispositivos no contiene hardware no compatible en el Producto soportado, si corresponde. Además, el Cliente creará, probará y verificará que la Imagen funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en los Productos soportados. Dell no es responsable de ningún problema en el software u otro contenido de la Imagen del Cliente, que incluye, entre otros, las



versiones de aplicaciones que no coincidan, los conflictos con el Administrador de dispositivos u otros problemas de seguridad que se generen después de que Dell preste el Servicio de imágenes. Los problemas de rendimiento con el Servicio de imágenes no abordados por el Cliente antes de prestarse dicho Servicio (p. ej., mediante la prueba y la verificación de la Imagen) pueden replicarse en todos los Productos soportados que Dell le envíe. Además, el Cliente exime a Dell de toda responsabilidad de volver a cargar la imagen, reparar, dar soporte o corregir de otro modo cualquier causa del problema por la imposibilidad de detectar las versiones de aplicaciones que no coincidan, los conflictos con el Administrador de dispositivos u otros problemas de rendimiento. Además, Dell no es responsable de ningún problema que surja de la funcionalidad del software del Cliente en el entorno del Cliente. El Cliente debe conservar una copia de dicha Imagen.

EL CLIENTE CONFIRMA Y ACEPTA QUE, DADA LA NATURALEZA DEL SERVICIO DE IMÁGENES, LA HERRAMIENTA PARA CARGAR LA IMAGEN Y, DE SER APLICABLE, LA HERRAMIENTA IMAGEASSIST, EMPLEADA PARA PRESTAR EL SERVICIO DE IMÁGENES, TAL HERRAMIENTA DE IMAGEN SE PROPORCIONA “TAL CUAL”, Y DELL NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA EN RELACIÓN CON LAS IMÁGENES DEL CLIENTE O LA COMPATIBILIDAD CON ENTORNO ALGUNO. EL CLIENTE ES RESPONSABLE DE TODAS LAS VALIDACIONES Y PRUEBAS DE LAS IMÁGENES. DELL NO ES RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE, QUE INCLUYEN APLICACIONES, ARCHIVOS, IMÁGENES Y AJUSTES DE SISTEMAS OPERATIVOS CARGADOS QUE PUEDAN PERDERSE EN LA HERRAMIENTA. ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE REALIZAR UNA COPIA DE RESPALDO DE LOS DATOS O DEL SOFTWARE ANTES DE CARGARLOS A LA HERRAMIENTA, Y ES SU RESPONSABILIDAD GUARDAR SU IMAGEN.

Una demora en el envío de las especificaciones del Cliente, la información del cumplimiento de las exportaciones o la Imagen, según corresponda, generará una demora en la capacidad de Dell para prestar el Servicio de imágenes y en la recepción de los Productos soportados por parte del Cliente. El pedido está sujeto a cancelación si no se reciben las especificaciones del Cliente, la información del cumplimiento de las exportaciones o la Imagen (según corresponda) por parte del Cliente dentro de los plazos requeridos y comunicados por Dell.

RESPONSABILIDADES ADICIONALES DEL CLIENTE PARA EL SERVICIO DE IMÁGENES

- Proporcionar a Dell acceso a la información, los datos y los recursos internos, y permitirle que los use, en la medida que sean razonablemente necesarios, para prestar el Servicio de imágenes.
- Proporcionar a Dell los derechos de administración locales necesarios para prestar el Servicio de imágenes y garantizar que el inicio de sesión del dominio esté habilitado.
- Proporcionar todas las id. de inicio de sesión, contraseñas, especificaciones de dominio y ajustes personales necesarios para prestar el Servicio de imágenes para cada usuario final.
- En el caso de que Dell encuentre problemas para cargar el software proporcionado por el Cliente, este último se comunicará con los recursos de ayuda correspondientes a dicha aplicación para completar la instalación.

Aprovisionamiento

Ofrece a los Clientes la capacidad de precargar sus archivos de administración del sistema en la fábrica de Dell para reducir el tiempo de aprovisionamiento en escritorio.

Visión general del Servicio

El aprovisionamiento de Dell ayuda al Cliente a configurar un sistema operativo Windows™ 10 limpio con la ayuda de un agente de software de aprovisionamiento de otros fabricantes y la presentación del paquete de aprovisionamiento necesario para instalar el contenido proporcionado por el Cliente



a través del proceso de fabricación en forma de línea estándar de Dell. El software de aprovisionamiento de otros fabricantes proporciona al Cliente la capacidad de inscribir recursos de forma automática a través de un método para exportar las aplicaciones, actualizaciones y políticas en un único paquete de aprovisionamiento (PPKG), y los componentes necesarios para permitir que el proceso de aprovisionamiento basado en la fabricación en forma de línea reduzca el tiempo de inactividad del usuario final y elimine la necesidad de una gran cantidad de tráfico de datos de la ubicación del usuario final.

Esta oferta permitirá que los sistemas se envíen directamente al usuario final del Cliente y que se inscriba automáticamente la unidad dentro del grupo de usuarios de software de otros fabricantes del Cliente para aprovisionar el sistema en el entorno del Cliente.

Los procesos de ProDeploy de Dell validan y prueban el archivo de paquete de aprovisionamiento del Cliente y lo cargan en los procesos de fabricación, lo que permite que la implementación del contenido del Cliente se aplique a los sistemas Dell compatibles del Cliente en el momento de la fabricación.

Responsabilidades de Dell y procedimientos para el Servicio

El proceso para cada proyecto de ProDeploy que incluye el aprovisionamiento es el siguiente:

Inicio del proyecto

- El administrador de participación ProDeploy trabaja con el Cliente para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente en el portal de autoservicio TechDirect de Dell.
- El Cliente valida la precisión y verifica los requisitos con su aprobación del proyecto en el portal de autoservicio TechDirect de Dell.
- El Cliente revisa, aprueba y devuelve a Dell el formulario de cumplimiento de normas de exportación que certifica que el paquete de aprovisionamiento enviado por el Cliente puede ser exportado por Dell fuera del país desde donde el paquete de aprovisionamiento se envía a Dell. Se necesita una certificación de exportación en el momento de la configuración del proyecto ProDeploy inicial.
- El Cliente proporciona el paquete de aprovisionamiento a Dell. El paquete de aprovisionamiento se enviará a Dell mediante la aplicación de transferencia de archivos.

Desarrollo del proyecto

- Si corresponde, el ingeniero de ProDeploy desarrolla el proyecto ProDeploy para habilitar la carga del paquete de aprovisionamiento del Cliente en la fábrica con su opción de sistema operativo Windows 10 seleccionada (como se expuso anteriormente), y para configurar cualquier otra personalización de CS solicitada por el Cliente.
- El paquete de aprovisionamiento se valida y se prueba durante los procesos de fabricación de Dell, lo que garantiza que el paquete de aprovisionamiento del Cliente se cargue adecuadamente durante la construcción del sistema de la fabricación inicial.



Finalización del proyecto

- Los procesos de fabricación garantizarán que el paquete de aprovisionamiento del Cliente se instale como se suministró a Dell.
- Se lanza el proyecto para el cumplimiento de las órdenes.

Responsabilidades del Cliente:

Antes del envío de cada paquete de aprovisionamiento a Dell, el Cliente deberá realizar lo siguiente:

- Conservar una copia de dicho paquete de aprovisionamiento y de todos los datos del Cliente o programas que se utilizaron en relación con el desarrollo y el envío del paquete de aprovisionamiento. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN NINGÚN PAQUETE DE APROVISIONAMIENTO NI EN NINGUNA PLATAFORMA DE HARDWARE SOPORTADA.**
- Utilizar la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes para crear, probar y verificar que el paquete de aprovisionamiento funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en la(s) plataforma(s) de hardware soportada(s) que se adquirirá(n). Dell no es responsable de la disponibilidad o el rendimiento de la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes. Además, los términos independientes del editor de software de aprovisionamiento de otros fabricantes determinan las obligaciones y los derechos del Cliente en relación con la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes.
- Asegurarse de que cada paquete de aprovisionamiento contenga todas las aplicaciones y políticas necesarias.
- Asegurarse de que el paquete de aprovisionamiento no contenga información de identificación personal.
- Si corresponde, completar, validar la precisión y verificar los requisitos con su aprobación del proyecto en el portal de autoservicio TechDirect de Dell.
- Asegurarse de que el Cliente cuente con la licencia adecuada del editor de software de aprovisionamiento de otros fabricantes aplicable para acceder y utilizar los Servicios, la consola y el software de aprovisionamiento de terceros
- Asegurarse de que la Licencia esté lista para todo el software dentro del paquete de aprovisionamiento.
- Asegurarse de que la consola esté configurada para la inscripción automática de sistemas.
- El Cliente proporciona el paquete de aprovisionamiento a Dell. El paquete de aprovisionamiento se enviará a Dell mediante la aplicación de transferencia de archivos.



Requisitos del servicio:

- El paquete de aprovisionamiento debe crearse usando la consola de aprovisionamiento de otros fabricantes. No se pueden utilizar otras herramientas para este proceso.
- El aprovisionamiento de Dell se encuentra disponible solo para ciertos sistemas operativos de otros fabricantes que Dell determina. Verifique con el gerente de participación la funcionalidad en los sistemas operativos y versiones soportadas.
- El paquete de aprovisionamiento debe validarse en plataformas de hardware soportadas para los ajustes que se comprarán. Si el Cliente no cuenta con la configuración o plataforma de hardware compatible específica, el Cliente debe adquirir un sistema de desarrollo para utilizarlo durante la creación y la prueba del paquete de aprovisionamiento aplicable.

Lo siguiente no se incluye con el aprovisionamiento de Dell:

- El aprovisionamiento o las licencias de cualquier software de otros fabricantes, sistemas operativos u otros elementos presentes en un paquete de aprovisionamiento.
- La instalación física de cualquier hardware o software que no esté relacionado con el aprovisionamiento de servicio de configuración.
- La creación de un paquete de aprovisionamiento.
- La solución de problemas o el soporte técnico para la creación de paquetes de aprovisionamiento.
- La prueba de hardware o aplicaciones específicas del cliente para comprobar la compatibilidad con el paquete de aprovisionamiento.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio.

Instalación en el sitio

Esta opción de servicio proporciona la configuración in situ de un nuevo Producto soportado de Dell y la eliminación de una computadora local existente (el “Servicio de instalación in situ” o los “Servicios de instalación in situ”), según lo estipulado más específicamente en esta Descripción del servicio.

Estudio del sitio

El Cliente es responsable de recopilar la información importante del sitio y de la programación de cada uno de los sitios de implementación del cliente y garantizar que se proporcionen todos estos detalles importantes a Dell antes de que comiencen los servicios en el sitio. Dell proporcionará los detalles al proveedor como parte del plan de implementación.

Programa y plan de implementación

El plan de implementación incluirá lo siguiente, si corresponde:

- Preparación y estudio del sitio
- Programa de implementación
- Instrucciones de trabajo para la configuración e instalación de los Productos soportados en el sitio



El Cliente distribuirá el programa de implementación a los usuarios finales antes de la instalación programada de sus Productos soportados. El Cliente notificará a Dell inmediatamente sobre cualquier conflicto con el fin de bloquear el programa antes de la fecha de instalación programada.

Características del Servicio de instalación en el sitio

Instalación del Producto soportado: dispositivos de CPU (computadoras personales y de escritorio) y monitor

- Desembalar el Producto soportado nuevo de las cajas de envío e inspeccionar los componentes para ver si tienen algún daño
- Trasladar los equipos nuevos desde la ubicación central hasta el escritorio del usuario final
- Organizar los periféricos y los componentes del Producto soportado (p. ej., teclado, fuente de alimentación y mouse) para la implementación
- Enchufar los cables de interconexión de red certificados y proporcionados por el Cliente al nuevo Producto soportado
- Enchufar todos los cables de alimentación a las fuentes eléctricas
- Enchufar los cables de conexión de red a los conectores de red existentes certificados por el Cliente
- Arrancar el Producto soportado nuevo y verificar la conexión de red para los dispositivos conectados a la red del Cliente
- Realizar una unión básica de dominios a través de una interfaz nativa de Windows
- Es posible unir las computadoras al contenedor predeterminado de computadoras dentro de Active Directory, previa solicitud
- Iniciar sesión en el nuevo Producto soportado con la id. y la contraseña de usuario proporcionadas por el Cliente
- Si corresponde, configurar la dirección IP
- Asignar las impresoras de red a cada Producto soportado nuevo
- Conectar y configurar periféricos externos conectados físicamente al Producto soportado o a la estación de acoplamiento del Producto soportado. Cuando sea necesario, Dell cargará los controladores suministrados por el Cliente e imprimirá una página de prueba o realizará una prueba sencilla de funcionalidad que haya sido acordada. Como ejemplo, la conexión de dos monitores a un Producto admitido o la estación de acoplamiento para ese producto.

Desinstalación del Sistema heredado (CPU y monitores)

- Desconectar los componentes de hardware, el cable de red y el cable de alimentación del sistema del Cliente a reemplazar con el Producto soportado (el "Sistema heredado").
- Colocar los componentes del Sistema heredado en cajas usando los materiales de embalaje de los nuevos Productos cubiertos u otros materiales suministrados por el Cliente.
- Trasladar el Sistema heredado a un área de almacenamiento en el sitio designada por el Cliente en el edificio de implementación.
- 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.



Requisitos del Servicio

A fin de completar este Servicio, se requiere lo siguiente:

- Que todos los sistemas de un pedido se programen juntos como parte de un evento único. En general, que las órdenes de 10 o menos se programen para la misma hora y el mismo día
- Durante las instalaciones de múltiples PC, un técnico instalará varios equipos simultáneamente cuando sea posible
- Que la cobertura de la instalación en el sitio se limite a ubicaciones que sean de fácil acceso para un vehículo y sin el uso de herramientas o equipos especiales
- Que en el momento de la desinstalación del Sistema heredado se instale simultáneamente un cliente nuevo
- Que los Productos soportados nuevos se ubiquen dentro del edificio en el que se instalarán

Servicios excluidos

- Servicios de migración de datos
- Servicios de instalación o configuración de software
- Transporte de sistemas entre ubicaciones o cualquier otro tipo de servicios de logística
- Eliminación o reciclaje de unidades existentes fuera del sitio
- No se unirá a Unidades de organización específicas en Active Directory. Las computadoras se unirán al contenedor de computadoras predeterminado
- No se proporcionará ni se ejecutará scripts personalizados para unir dominios
- No se procederá a la solución de los errores asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows
- No se instalará ni configurará Active Directory
- Instalación de más de dos monitores
- Instalación de un monitor en un brazo para monitor o la instalación del brazo para monitor
- Montaje de hardware en superficies o dispositivos periféricos que necesiten herramientas o varios técnicos al mismo tiempo
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de servicio

Responsabilidades del Cliente

Las siguientes responsabilidades serán exclusivas del Cliente:

- 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
- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios de los usuarios finales para la instalación en el sitio antes del inicio programado de los Servicios, incluido el acceso a los sistemas, los periféricos externos, la alimentación y la conectividad de red
- Antes de que los técnicos se presenten en el sitio, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir su PC al dominio) en Active Directory (AD) para habilitar la unión del dominios antes de la fecha de implementación programada
- Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio para su uso por parte del técnico en el sitio con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory



- 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 ambiente 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
- Brindar acceso por parte del Cliente al instalador de la herramienta de migración de datos específica del Cliente que se encuentra en TechDirect
- Garantizar la disponibilidad del sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios necesarios en dicho sistema

Términos y condiciones 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 anticipada 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.
- Las demoras generadas por el Cliente que impidan la prestación del Servicio de instalación en el sitio antes o mientras el técnico está en el lugar 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.
- Por razones de seguridad, Dell no usará medios externos/USB en el entorno del Cliente. Si es necesario para el acceso al instalador de la herramienta de migración de datos que utiliza Dell, el Cliente debe proporcionar medios externos/USB. Los cargos adicionales, si se determina que están garantizados, se cobrarán mediante el procedimiento de control de cambios.

Complementos adicionales para la instalación de la aplicación

Si un Cliente compra complementos adicionales para la instalación de una aplicación, Dell brindará asistencia al Cliente para la instalación de hasta tres (3) determinadas aplicaciones de software o modificará ciertos ajustes del sistema operativo en relación con la instalación de nuevos sistemas Dell soportados. La instalación de las aplicaciones se realizará en el sitio, durante la implementación de nuevos activos.

Inicio del proyecto

Si corresponde, Dell trabajará con el Cliente para documentar y registrar los requisitos técnicos del Cliente a través del portal de autoservicio TechDirect. Si corresponde, el Cliente validará la exactitud y verificará los requisitos mediante la revisión y aprobación de las especificaciones en el portal de autoservicio TechDirect.

Finalización del proyecto

- La instalación de las aplicaciones del Cliente se realizará a través de CD/DVD, USB o scripts manuales proporcionados por el Cliente.
- Tres intentos insatisfactorios de instalación de software según los requisitos técnicos del Cliente.



Responsabilidades del Cliente

El Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar el script, USB o CD/DVD necesario para la instalación de la aplicación.
- Crear, probar y verificar que las aplicaciones de software y los ajustes del sistema operativo funcionen de acuerdo a las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware admitidas que se comprarán.
- Si corresponde, completar, validar la exactitud y verificar los requisitos mediante la revisión y aprobación a través del portal de autoservicio TechDirect.
- 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 a instalar. Dell no confirmará el cumplimiento.
- Dell puede 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/seg en el escritorio para la carga de la aplicación.
- Las computadoras de escritorio y las laptops se conectan a una red de área local y tienen acceso a Internet con Internet Explorer 5.0 o una versión superior.
- La infraestructura de red es estable en todos los sitios del cliente.

Limitaciones del servicio

El sistema operativo de las computadoras de escritorio/laptops es Microsoft XP, Vista, Windows 7 o Windows 8, Windows 10.

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.

Se debe adquirir junto con ProDeploy o ProDeploy Plus.

Las aplicaciones se deben ofrecer junto con los servicios de instalación en el sitio, y no se puede acreditar, reembolsar o transferir la instalación de aplicaciones que no se usen.

Complementos adicionales opcionales para la eliminación del paquete de instalación

Si un Cliente compra la eliminación de embalaje externo adicional, Dell eliminará el embalaje y el material de los sistemas y periféricos que se implementan. No incluye la eliminación de los sistemas que se sustituyen (los "Sistemas heredados"). El Servicio debe prestarse junto con los servicios de instalación in situ.

Complemento para la programación de usuarios finales

Si un Cliente adquiere un complemento para la programación de usuario final, Dell ayudará al cliente en la coordinación entre las personas que reciben una PC nueva (usuario final) y el técnico en el sitio responsable de realizar el servicio de instalación.



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 e incluido en él.
- Dell notificará a cada usuario final que se comunice a través del correo electrónico, el día y la fecha programados y enviará recordatorios por correo electrónico de su próxima implementación, hasta cinco comunicaciones en total, según el plan de implementación.
- Dell actualizará el cronograma de cada usuario final, incluido el día y la ubicación de la instalación programada en función de las solicitudes de reprogramación del usuario final.
- Dell 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 han 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, incluidas, entre otros, nombres, número de teléfono y dirección de correo electrónico en la plantilla de Excel proporcionada.
- El Cliente debe informar a los usuarios finales que los representantes de Dell se contactarán para programar su 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 usuarios finales, 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.

Disposiciones adicionales

- Se considerará que la programación del usuario final finalizó ocho días antes del día programado.
- Es posible que se cobren cargos adicionales por las solicitudes de reprogramación realizadas con menos de siete días de anticipación si Dell no puede acomodar el cambio en el plan de implementación.
- 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 o los cambios en el plan de implementación pueden generar cargos adicionales para el cliente.
- Los técnicos de Dell harán todo lo posible para mantener el cronograma comunicado; sin embargo, debido a circunstancias imprevistas, Dell se reserva el derecho de ajustar la programación.

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 usuarios finales selectos 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 este Anexo de servicio



Anexo C

Servicio ProDeploy Plus

Connected Configuration

Visión general del Servicio

El servicio Dell Connected Configuration 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

El servicio Connected Configuration funciona junto a otros servicios compatibles en esta descripción del servicio. 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 una puerta de enlace 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 otros ajustes 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 cumplimiento 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.

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 adicionales compatibles que el cliente seleccione se prestarán en el proceso de fabricación y están fuera del servicio Connected Configuration.

El cliente defenderá, indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Dell ante cualquier intimidación, reclamo o acción que surja de cualquier dirección del cliente en relación con la configuración de los sistemas Dell soportados mediante la conexión segura y el servicio Connected Configuration, 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 a tomar todas las medidas razonables para 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.



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 del Servicio Connected Configuration 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 procesador de los 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 vigentes 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 vigentes de privacidad de los datos en cada país como el procesador de los datos. El Cliente indemnizará a Dell por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente con respecto al cumplimiento de las leyes vigentes 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 Sistemas y Servicios de Dell soportados. 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 vigente de privacidad de datos y cualquier disposición relacionada en el Acuerdo.

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;
- Servicios de migración de datos;
- La creación de propiedad intelectual única y exclusivamente para el cliente;
- Aprovisionamiento previo de los datos de activos del sistema del cliente;
- Resolución de problemas o errores de la Solución de implementación del Cliente, y;
- Otras actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio;



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

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 (por ejemplo, contratistas, agentes, integradores de sistemas y/o partners del canal), “Socio del cliente” se refiere a un tercero utilizado por el Usuario final del Cliente (“Usuario final del Cliente”).

- Responsabilidades del Socio 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 punto único de contacto (“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 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 administrador de proyectos 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, 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 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 PXE y de la validación con las plataformas de hardware del cliente que se comprarán. Las plataformas de hardware Cliente sin un puerto de red (RJ-45) en el sistema deben validar el PXE utilizando un USB Tipo C o una llave Thunderbolt a red. La compatibilidad de la plataforma y el adaptador de red debe verificarse con el Administrador de proyectos de los Servicios de configuración.
- El Cliente es responsable de proporcionar y mantener las instrucciones de trabajo de implementación del sistema operativo del cliente, incluidos los pasos necesarios para iniciar la implementación del sistema operativo del cliente, las instrucciones que identifiquen claramente cuándo ha finalizado la implementación del sistema operativo, 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 sistema operativo 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.
- Los Clientes que proporcionen una instancia virtual de la Solución de implementación del Cliente deben cumplir los requisitos de la máquina virtual de Dell Connected Configuration (por ejemplo, tamaño del disco duro de la máquina virtual, tamaño de la memoria, núcleos de la CPU y formato de exportación VHD).
- Los Clientes que han proporcionado activos de infraestructura física para la implementación del sistema del cliente, por ejemplo, servidor, firewall/VPN de punto final 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. Si el cliente tiene la intención de realizar cambios en las especificaciones de implementación del cliente, este último debe notificar al administrador de proyectos de Dell y permitir un posible ciclo adicional de cumplimiento de pedidos y limitar la interrupción del servicio.



Migración de datos

Visión general del Servicio

Esta opción de servicio brinda la migración en el sitio de hasta 100 gigabytes (GB) de datos, de una computadora local existente a un nuevo Producto cubierto de Dell (el “Servicio de migración de datos” o los “Servicios de migración de datos”), según lo estipulado más específicamente en esta Descripción del servicio. Este Servicio se presta durante y en coordinación con el proceso de instalación de un nuevo sistema.

Características del Servicio de migración de datos

- Capturar ajustes y datos de usuario de cada sistema del Cliente reemplazado por el Producto soportado (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 soportados
- La migración de datos puede realizarse de diversas maneras:
 - Directamente desde el Sistema heredado hacia un nuevo Producto soportado a través de un cable de red estándar.
 - Directamente desde el Sistema heredado hacia un nuevo Producto soportado 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 soportado.
- Una vez completada la migración, el técnico confirmará o informará la integridad de la migración.

Requisitos del Servicio

- Los Servicios de migración de datos deben prestarse junto con los Servicios de instalación in situ.
- Dell prestará los Servicios de migración de datos mediante la herramienta de migración de datos y los recursos correspondientes en el portal de autoservicio Dell TechDirect.
- La programación de los servicios de instalación y migración debe coordinarse dentro del mismo alcance del proyecto y, siempre que sea posible, con el mismo personal in situ de Dell.
- 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.
- 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 o 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 del Servicio de migración de datos en este Anexo C.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Configurar requisitos de migración de datos usando el portal de autoservicio Dell TechDirect.
- Cumplir con las responsabilidades del Cliente respecto del Servicio de instalación in situ (Anexo B).
- Si lo desea, proporcionar medios externos/USB 3.x para la transferencia de datos.
- Si así lo solicita Dell, brindar a un técnico acceso interno al instalador de la herramienta de migración de datos que se encuentra disponible del proyecto del Cliente en el portal de autoservicio Dell TechDirect.
- 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 a las solicitudes de Dell sobre direcciones, información, aprobaciones o decisiones que sean razonablemente necesarias para que Dell preste el Servicio.
- El Cliente garantizará la comunicación 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 necesarios en dicho sistema



Términos y condiciones adicionales

- Se harán todos los intentos razonables por transferir los datos del Cliente; sin embargo, si tras varios intentos y por motivos ajenos al técnico, la transferencia se considera inviable, entonces no podrá prestarse el Servicio.
- Estas actividades se limitarán a un tiempo adicional de 45 minutos (90 minutos en total, que incluye las actividades de instalación) del tiempo en escritorio por PC. Dell evaluará la cantidad de tiempo anticipada 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 adicional de 45 minutos, Dell trabajará con el cliente para modificar las instrucciones, de modo que el tiempo en escritorio sea inferior a 45 minutos.
- 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, ya que el Cliente puede incurrir en cargos adicionales 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 (ya sea para la migración de datos o para el instalador de la herramienta de migración de datos [Data Migration Tool, DMT]), el Cliente debe proporcionar medios externos/USB.
- El Cliente reconoce y acepta ser el controlador de los datos incluidos en cualquier Sistema heredado o en cualquier otro lugar del entorno del Cliente que esté indicado por el Cliente para incluirse dentro del alcance de este Servicio, ya que los datos pueden ser definidos por cada país, incluida, entre otros, la Unión Europea (UE), y Dell es el procesador de los datos para el Cliente del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta ser el responsable del cumplimiento de las leyes de privacidad de los datos vigentes en cada país como controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes de privacidad de los datos vigentes en cada país como el procesador de los datos, conforme a la adopción de las cláusulas modelo de la UE según lo estipulado en el Acuerdo del Cliente para adquirir los Servicios y Productos soportados. El Cliente notificará de inmediato a Dell y trabajará con este último de buena fe para resolver cualquier asunto relacionado si el Cliente advierte alguna brecha, defecto, deficiencia u otro problema en relación con la incorporación de las cláusulas modelo de la UE en este Acuerdo.

Créditos de capacitación

Créditos de capacitación para Dell Education Services

Los Clientes que adquieren el Servicio ProDeploy Plus para su uso con Productos soportados seleccionados también reciben créditos de capacitación para Dell Education Services (Servicios educativos) (los "Créditos de capacitación"). Revise su Formulario de pedido para confirmar si su compra del Servicio incluye un SKU de Créditos de capacitación de ProDeploy Plus, y para determinar la cantidad de Créditos de capacitación que recibirá con su compra del Servicio. Los Créditos de capacitación son una forma flexible de comprar cursos de capacitación ofrecidos por Dell Education Services; se incluye capacitación para obtener la certificación Dell, capacitación especializada, capacitación en el sitio o cursos en línea. Para revisar la lista de cursos disponibles para la compra con Créditos de capacitación, visite www.learndell.com. La compra de Créditos de capacitación solo puede ser utilizada para la capacitación proporcionada por Dell Education Services. Por ejemplo, los Créditos de capacitación no pueden utilizarse para la capacitación en productos y servicios de software de Dell. Los Créditos de capacitación solo se pueden canjear en el país en el que se adquirieron.



La duración del período durante el cual puede utilizar los Créditos de capacitación para adquirir cursos de capacitación de Dell Education Services es de doce (12) meses a partir de la fecha de compra de dichos Créditos de capacitación. Todos los cursos de capacitación canjeados por los Créditos de capacitación deben programarse y realizarse con anterioridad a la caducidad del período de 12 meses correspondiente a partir de la fecha de compra de los Servicios en el Formulario de pedido, excepto si la ley vigente exige lo contrario. Después de que se emitan sus Créditos de capacitación, Dell le proporcionará un informe de saldo mensual de sus Créditos de capacitación y un aviso de 90 días de todos los Créditos de capacitación próximos a vencer. Si tiene alguna pregunta sobre la caducidad de sus Créditos de capacitación, comuníquese con Dell Education Services o con su representante de ventas. Las obligaciones de Dell de proporcionarle capacitación de Dell Education Services a cambio de los Créditos de capacitación que se le emitieron se considerarán satisfechas después del período de 12 meses posterior a la fecha de la compra del Servicio, incluso si no utiliza los Créditos de capacitación para la compra de capacitación de Dell Education Services. Si los Créditos de capacitación se vencen, usted no recibirá ningún reembolso por los Créditos de capacitación que no use.

Los Créditos de capacitación canjeados estarán sujetos a las descripciones del servicio de los Servicios educativos, que se encuentran junto con los Términos y condiciones de Dell Services.

30 días de soporte después de la implementación

Como parte del Servicio de instalación de ProDeploy Plus, Dell ofrece 30 días de soporte tanto para el Cliente como para el Proveedor:

- El Cliente podrá comunicarse con un equipo de soporte de Dell (por teléfono, correo electrónico o chat) y obtener asistencia con determinadas solicitudes de soporte de instalación, configuración o administración para la solución de implementación de Dell que adquirió.
- Dell trabajará con el Cliente o el Proveedor para dar un diagnóstico remoto del problema del Cliente.
- Por cualquier problema con la implementación, Dell trabajará con el Cliente o el Proveedor para desarrollar y, si corresponde, colaborar en la implementación de un plan de corrección.
- Estos servicios son adicionales a cualquier garantía o soporte que el Cliente tenga derecho a recibir. Para obtener más información sobre qué otras garantías podría haber disponibles, consulte su Formulario de pedido.

