



Descripción del servicio

Dell Client Installation Services

Introducción

Dell Services se complace en proporcionar el Dell Client Installation Services (el “Servicio”) de acuerdo con esta Descripción de servicio (“Descripción de servicio”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación de pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de Servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de sus Contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas.

Alcance de este Servicio

Este Servicio consta de selecciones de servicio que se entregan de manera remota desde una ubicación de Dell al cliente (“Remota”) y selecciones de servicio que se realizan en persona en la ubicación del Cliente (“En el sitio”). Las selecciones remotas se pueden comprar de forma independiente, junto con otras selecciones remotas o junto con ciertas selecciones en el sitio. Para el sitio, se requiere una selección de servicio obligatoria (“Base”) y se pueden agregar servicios complementarios opcionales (“Complementos”). Se pueden comprar varios Complementos con una Base.

Las selecciones Remotas son las siguientes:

- Asistencia para la configuración remota de PC: la asistencia remota con la instalación y la conectividad de una nueva computadora de escritorio, laptop, cliente delgado y tableta... etc. (nuevo “Sistema del cliente”) o un sistema del cliente existente (“Sistema heredado”) y, si corresponde, los periféricos de escritorio acompañantes. Esta selección también incluye la transferencia de los archivos de los usuarios finales y la configuración del sistema e instalación del software proporcionado por el Cliente (como se describe más plenamente en el Anexo A del presente documento)
- Datos, ajustes y software remotos: la transferencia de los archivos del usuario final y la configuración del sistema e instalación del software proporcionado por el Cliente (como se describe más plenamente en el Anexo A del presente documento)
- Tiempo adicional del soporte técnico remoto: extensión del tiempo de un técnico remoto para completar tareas predefinidas entre el Cliente y Dell (como se describe más plenamente en el Anexo C del presente documento)

Las selecciones Base en el sitio son las siguientes:

- Instalación del cliente en el sitio: la instalación física en el sitio y la conectividad de nuevos Sistemas del cliente o Sistemas heredados, y, si corresponde, los periféricos de escritorio adjuntos (como se describe más plenamente en el Anexo D del presente documento)

- Cargo por viaje en el sitio [Configuración]: cubre el viaje de un técnico individual al sitio del Cliente para prestar servicios complementarios para actividades de instalación física o para cambios en el software y/o el sistema operativo, no relacionados con la instalación del Sistema del cliente (como se describe más plenamente en el Anexo E del presente documento)

Las selecciones de Complementos en el sitio son las siguientes:

- Dispositivo compartido o de red en el sitio: instalación de un dispositivo de red, como un enrutador o uno periférico, como una impresora o una pantalla (como se describe más plenamente en el Anexo F del presente documento)
- Tiempo adicional del soporte técnico en el sitio [Configuración]: extensión del tiempo de un técnico en el sitio para completar tareas predefinidas entre el Cliente y Dell (como se describe más plenamente en el Anexo G del presente documento)
- Sistema operativo o imagen en el sitio: instalación de un sistema operativo o imagen en el Sistema del cliente (como se describe más plenamente en el Anexo H del presente documento)
- Componente interno en el sitio: remoción y/o instalación del hardware interno de un Sistema del cliente (como se describe más plenamente en el Anexo I del presente documento)

Este servicio también puede ofrecerse como una combinación preestablecida de una selección Base y uno o más de los Complementos mencionados anteriormente. Por ejemplo, "Instalación del cliente en el sitio + Datos, Configuración y Software remotos" sería un ejemplo de una combinación preestablecida.

Exclusiones

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

- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente, según se define a continuación.
- Servicio de sistemas cliente que no son de Windows. Además, existirán ciertas limitaciones cuando un cliente esté realizando la transición de un sistema heredado que no es de Windows a un sistema de cliente Windows.
- Las exclusiones mencionadas en los anexos de esta Descripción del servicio
- Los servicios, las tareas o las actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio

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

Responsabilidades del Cliente específicas de la oferta

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Proporcionar cooperación razonable y oportuna a Dell en la ejecución de los Servicios
- Inicie la conexión con Dell para el rendimiento remoto de los servicios. Esto incluye, entre otros, garantizar la conectividad de red y utilizar interfaces remotas proporcionadas por Dell, como chat y teléfono.
- Identificar un punto de contacto primario que trabajará con Dell y sus representantes designados para respaldar las actividades previas y durante la ejecución de los Servicios correspondientes (el "Contacto con el cliente")
- Proporcionar puntos de contacto técnicos con un conocimiento práctico de los componentes de tecnología de la información que se tendrán en cuenta durante los Servicios y que tengan la

autoridad para tomar decisiones del negocio (“Contactos técnicos”). Es posible que Dell solicite la programación de reuniones con los contactos técnicos.

- Garantizar la comunicación entre el Cliente y Dell, lo que incluye asuntos relacionados con el alcance, las solicitudes de dirección, información, aprobaciones o decisiones de Dell que sean razonablemente necesarias para que Dell ejecute las Solicitudes de servicio.
- Proporcionar los requisitos y los datos técnicos necesarios para completar los Servicios dentro de los 3 días laborales de la presentación de los pedidos.
- Garantizar que todos los recursos necesarios para el Cliente estén disponibles mientras dure el Servicio
- Proporcionar los Requisitos de servicio (p. ej., direcciones y periodos de instalación disponibles para la programación) y datos técnicos necesarios para el Servicio

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas adicionales para los Servicios realizados en el sitio del Cliente:

- Asignar un contacto principal para cada sitio del Cliente donde se producirá una implementación en el sitio de los Servicios para coordinar la programación de todos los recursos necesarios para los Servicios y mantener la comunicación para evitar conflictos de programación.
- Ofrecer acceso a las instalaciones y los sistemas del Cliente, según sea necesario, para prestar los Servicios, que incluyen, entre otros, áreas de estacionamiento seguras y adecuadas, así como las llaves o credenciales necesarias.
- Brindar un entorno de trabajo seguro y espacio de oficina razonable
- Garantizar que un adulto esté presente en todo momento durante el rendimiento de los Servicios en una oficina residencial.
- Proporcionar especificaciones y firmar el formulario de aprobación del cliente basado en el plan de comunicación acordado.

Comentarios de los clientes

El Cliente reconoce que Dell Services solicitará la participación del cliente en una encuesta de comentarios del Cliente. Además, Dell Services puede solicitar al Cliente que sirva de referencia con respecto al rendimiento de los servicios de Dell Services. Si el Cliente acepta actuar como referencia, el Cliente y Dell Services deberán acordar por escrito los términos de dicha referencia. Se ha desarrollado un programa de referencia para facilitar las conversaciones confidenciales entre los clientes de Dell Services y los clientes potenciales.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell Services accedan y usen, de manera remota o en el sitio, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos allí almacenados y todos los componentes de software y hardware allí incluidos, a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell Services la entrega de estos Servicios.

No captación. Cuando lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell Services, durante un plazo de dos (2) años desde la fecha indicada en el Formulario de pedido, el Cliente no solicitará el trabajo, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell Services a quien haya contactado con relación a la prestación del Servicio de Dell Services; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya

sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell Services antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

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

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

Información de identificación personal no permitida. 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" ("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 el Cliente envíe a Dell para que 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 PRODUCTOS DE OTROS FABRICANTES A DELL QUE CONTENGAN INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL.**

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

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

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, Y/O

CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL SERVICES U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TERCEROS.

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 se responsabiliza de determinar la exactitud de cualquier declaración en relación con la existencia de una licencia de exportación o en relación con la elegibilidad para la exportación sin licencia de los productos de otros fabricantes. 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 cumplimiento 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.

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.

Control de cambios. En lo referente a trabajos adicionales no especificados en un proyecto de Servicios o su respectivo documento de especificaciones técnicas que resulten de: (i) un cambio solicitado dentro del alcance del proyecto de Servicios, (ii) un acto o una omisión del Cliente, (iii) un cambio en las leyes o normativas vigentes, o (iv) un evento de fuerza mayor, Dell considerará el trabajo adicional y brindará detalles de todos los cambios en los cronogramas y costos de acuerdo con los cambios solicitados. Si el Cliente acepta el plazo y/o costo adicional, lo confirmará proporcionando su consentimiento por escrito antes de que Dell comience a proporcionar (o, si ya había comenzado, continúe) proporcionando los Servicios adicionales.

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.

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

Horario de servicio.

Este Servicio está disponible para el Cliente las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, excepto los días festivos locales acordados, y de acuerdo con las leyes locales relacionadas con las horas de trabajo semanales. La disponibilidad está sujeta al cumplimiento del Cliente de los términos de esta Descripción del servicio y a cualquier programación mutua acordada por el Cliente y Dell al finalizar los debates previos a la implementación.

Cuando se apliquen las horas normales de trabajo, a menos que se indique lo contrario, estas serán de lunes a viernes durante el horario comercial normal de Dell Services, que es de 8:00 h a 18:00 h, hora local del Cliente:

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

Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción de Servicio se celebra entre usted, el Cliente (“usted” o “Cliente”) y la entidad jurídica que aparece identificada en el Formulario de pedido emitido por la compra de este Servicio (la “Entidad jurídica de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el Acuerdo maestro de Servicios del Cliente firmado por separado con la Entidad jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, 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 dichos términos en línea y aceptan regirse por ellos.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios	
	Clientes que compran servicios directamente	Clientes que compran servicios a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/service-descriptions/global .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, sino que serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro Documento del servicio de Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como Proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web Dell.com local específico de cada país o Dell.com/service-descriptions/global .*	Las Descripciones de servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro Documento del servicio de Entidad jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Entidad jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Entidad jurídica de Dell como Proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o sobre cualquier otro término contractual, que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor directamente, no se aplicarán a usted, y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.

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

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

Además, el Cliente acepta que, mediante la renovación, la modificación, la extensión o la continuación del uso del Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en Dell.com/servicedescriptions/global.

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

Al realizar la orden de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón “Acepto” o activar la casilla “Acepto” u otra opción similar que aparecen 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 de servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. Si participa en esta descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta descripción del servicio, en cuyo caso “usted” o “cliente” hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

Términos y condiciones adicionales

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

2. Información adicional importante

A. Reprogramación. Según corresponda, una vez que se haya programado este servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo 8 días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente reprograma este Servicio en un plazo igual o inferior a siete (7) días antes de la fecha programada, habrá un cargo de reprogramación que no superará el 25 % del precio de los Servicios. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos 8 días antes del inicio de dicho Servicio.

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

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

D. Servicios opcionales. Dell Services puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros Servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, 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 Services. Si no existe dicho acuerdo, los Servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

E. Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones. Dell Services podrá subcontratar este servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción de servicio a terceros Proveedores de servicio calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell Services.

F. Cancelación. Dell Services puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de los siguientes motivos:

- La falta de pago del cliente del precio total del servicio de acuerdo con los términos de la factura.
- El cliente adopta una actitud insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio.
- El cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela este Servicio, le avisará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigor, que será en no menos de diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell Services envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan

modificarse por acuerdo. Si Dell Services cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell Services.

G. Vencimiento del Servicio. Caducidad del servicio seis meses después de la compra. EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY VIGENTE REQUIERA LO CONTRARIO, PODRÁ USAR ESTE SERVICIO UNA SOLA VEZ DURANTE EL PLAZO DE 6 MESES A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL (“FECHA DE VENCIMIENTO”). LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL SE DEFINE COMO LA PRIMERA FECHA ENTRE LA FECHA DE LA FACTURA DEL SERVICIO Y LA FECHA DE CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO DE DELL. DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE DELL SE CONSIDERARÁ CONSUMADA AUNQUE EL SERVICIO NO SE USE.

H. Limitaciones geográficas y reubicación. El servicio no estará disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de Servicio, incluidos los niveles de Servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta en el sitio, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener información sobre estos detalles.

© 2017 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que en este documento se utilicen designaciones y marcas comerciales para hacer referencia a las entidades titulares de las marcas y designaciones o a sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.

Anexo A

Asistencia para la configuración remota de PC

Asistencia para la configuración remota de PC

Esta opción de Servicio remoto proporciona asistencia remota con la instalación y conectividad de un nuevo Sistema del cliente o sistema heredado, y, si corresponde, los periféricos de escritorio adjuntos, así como la transferencia de archivos de usuario final y la configuración del sistema, y la instalación del software proporcionado por el Cliente (la “Asistencia para la configuración remota de PC”), como se establece más específicamente en este Anexo A.

Análisis de los Servicios

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

Funciones de asistencia para la configuración remota de PC

Asistencia para la instalación del Sistema del cliente

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

Asistencia con la conectividad para el Sistema del cliente

- Asistencia con el inicio del nuevo Sistema del cliente y la verificación de la conexión de red para los dispositivos conectados a la red del cliente
- Si corresponde, asistencia con la reconexión de dispositivos periféricos de escritorio externos existentes o la configuración de nuevos al Sistema del Cliente y la configuración para su uso. Cuando sea necesario, Dell cargará los controladores proporcionados por el Cliente y realizará una prueba sencilla de funcionalidad acordada (p. ej. imprimir una página de prueba)
- Si corresponde, asistencia con la realización de una unión básica de dominios a través de la interfaz nativa de Windows
- Si corresponde, unir el Sistema del cliente al grupo de trabajo. Es posible unir el Sistema del cliente al contenedor predeterminado dentro de Active Directory, previa solicitud.

- Asistencia para iniciar sesión en el nuevo Sistema del cliente
- Si corresponde, asistencia con la finalización de la Inscripción empresarial
- Si corresponde, se deberá configurar la dirección IP
- Si corresponde, se deberá configurar un correo electrónico o una cuenta en línea
- Si corresponde, se deberá configurar la Conexión a escritorio remoto
- Si corresponde, se deberán asignar impresoras de red al nuevo Sistema del Cliente
- Si corresponde, se deberá restaurar el uso compartido de archivos de red
- Si corresponde, una orientación breve y básica sobre las funciones principales del nuevo Sistema del cliente

Transferencia de datos

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

Transferencia de configuración

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

Instalación de software

- Instalar las aplicaciones de un Sistema del cliente a través de la descarga de Internet del Cliente, script manual, USB o CD/DVD.
- Según corresponda, asistencia con la activación del producto y la aplicación de actualizaciones
- Configuración básica de software para su uso como una aplicación de escritorio remoto
- Según corresponda, desinstalar las aplicaciones de software según lo solicitado por el Cliente.
- Según corresponda, actualizar las versiones de las aplicaciones del software.

Asistencia para la desinstalación del Sistema heredado

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

Servicios correspondientes

La asistencia para la configuración remota de PC está disponible para su compra con lo siguiente:

- Tiempo adicional para técnicos remotos

Requisitos del Servicio

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

- El Cliente debe adquirir un Servicio de asistencia para la configuración remota de PC individual para cada Sistema de cliente que se debe instalar
- El cliente debe tener acceso telefónico e Internet
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los Servicios en dicho Sistema heredado
- La programación de los Servicios de instalación y transferencia debe coordinarse dentro del mismo alcance del proyecto y, siempre que sea posible, con el mismo técnico remoto
- El Sistema del cliente debe tener el sistema operativo precargado o ya instalado

Servicios excluidos

- Configuración de una nueva red
- Unión de Unidades de organización específicas dentro de Active Directory las computadoras se unirán al contenedor predeterminado de computadoras
- Prestación o ejecución de scripts personalizados para unir dominios
- Solución de problemas asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows
- Instalación y configuración de Active Directory
- Transferencia de datos en un evento separado
- La transferencia de datos y configuraciones con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell y el cumplimiento de las obligaciones del Cliente
- Transferencia de datos para cuentas de usuario a dominios alternativos
- Toda recuperación o copia de seguridad de datos, incluida la recuperación ante desastres
- Programación independiente de los Servicios de instalación y transferencia
- Scripts para instalaciones de aplicaciones
- Transferencia de aplicaciones o software. Las aplicaciones de software se instalan/reinstalan y no se transfieren
- Instalación del software del sistema operativo
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente)
- La transferencia de datos desde sistemas operativos que no estén basados en Windows o hacia ellos
- Configuración de software de seguridad, como software antivirus/spyware/malware
- Instalación o configuración de software empresarial
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el Anexo de Servicio A

Responsabilidades del cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios de los usuarios finales antes del inicio de los Servicios, lo que incluye el acceso al sistema, los periféricos externos, la alimentación y la conectividad de red

- Antes del servicio, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir el Sistema del cliente al dominio) en Active Directory para permitir la unión de dominios antes de la fecha de implementación programada
- Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory
- Suministrar todos los controladores pertinentes para la instalación de hardware
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios en dicho Sistema heredado
- Proporcionar a Dell el software necesario para ejecutar la instalación de la aplicación (como ser el script, USB o CD/DVD).
- Probar y verificar que la aplicación de software funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware compatibles que se adquirirán. Dell no se hace responsable de los errores o problemas de incompatibilidad que surjan durante el proceso de instalación del software como consecuencia de la falta de prueba y verificación de la compatibilidad del software por parte del Cliente.
- Proporcionar todo el licenciamiento de software requerido y proporcionar al técnico una cantidad suficiente de medios e instrucciones de instalación
- En caso de que sea necesario para la instalación de la aplicación, conceder a los técnicos acceso a la red del Cliente para prestar los Servicios
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mbps estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mbps en el Sistema del cliente.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Garantizar que el Sistema del cliente está conectado a una red de área local y tiene acceso a Internet.
- Si se requiere un medio externo, el Cliente debe proporcionar un medio externo/USB.
- Si corresponde, proporcionar almacenamiento de nube, unidad externa o medios
- Adquirir los complementos correspondientes, si es necesario

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
- 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 encargado del tratamiento de datos para el Cliente del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta que el Cliente es responsable del cumplimiento de las leyes de privacidad de los datos pertinentes en cada país como controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes de privacidad de los datos pertinentes en cada país como el encargado del tratamiento de 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 Sistemas del Cliente. 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

Anexo B

Datos, configuración y software remotos

Datos, configuración y software remotos

Esta opción de Servicio Remoto proporciona la transferencia de los datos del usuario final y la configuración del Sistema heredado al nuevo Sistema del cliente y la instalación de software (los "Datos, configuración y software remotos") como se establece más específicamente en este Anexo B.

Análisis de los Servicios

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

Funciones de Datos, configuración y software remotos

Transferencia de datos

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

Transferencia de configuración

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

Instalación de software

- Instalar las aplicaciones de un Sistema del cliente a través de la descarga de Internet del Cliente, script manual, USB o CD/DVD.
- Según corresponda, asistencia con la activación del producto y la aplicación de actualizaciones
- Configuración básica de software para su uso como una aplicación de escritorio remoto

- Según corresponda, desinstalar las aplicaciones de software según lo solicitado por el Cliente.
- Según corresponda, actualizar las versiones de las aplicaciones del software.

Servicios correspondientes

Los datos, configuración y software remotos están disponible para su compra con las siguientes:

- Base de instalación del cliente en el sitio (y sus complementos correspondientes)
- Tiempo adicional para técnicos remotos

Requisitos del Servicio

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

- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los Servicios en dicho Sistema heredado
- El cliente debe tener acceso telefónico e Internet
- La programación de los Servicios de instalación y transferencia debe coordinarse dentro del mismo alcance del proyecto y, siempre que sea posible, con el mismo técnico en el sitio
- El Sistema del cliente debe tener el sistema operativo precargado o ya instalado

Servicios excluidos

- Transferencia de datos en un evento separado del evento de Servicio de instalación de Base de cliente en el sitio correspondiente
- La transferencia de datos y configuraciones con herramientas distintas de las establecidas por Dell para la prestación del Servicio por parte del personal de Dell y el cumplimiento de las obligaciones del Cliente
- Transferencia de datos para cuentas de usuario a dominios alternativos
- Toda recuperación o copia de seguridad de datos, incluida la recuperación ante desastres
- Programación independiente de los Servicios de instalación y transferencia
- Scripts para instalaciones de aplicaciones
- Transferencia de aplicaciones o software. Las aplicaciones de software se instalan/reinstalan y no se transfieren
- Instalación del software del sistema operativo
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente)
- La transferencia de datos desde sistemas operativos que no estén basados en Windows o hacia ellos
- Configuración de software de seguridad, como software antivirus/spyware/malware
- Instalación o configuración de software empresarial
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en este Anexo de Servicio B

Responsabilidades del cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Proporcionar a Dell el software necesario para ejecutar la instalación de la aplicación (como ser el script, USB o CD/DVD).
- Probar y verificar que la aplicación de software funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware compatibles que se adquirirán. Dell no se hace responsable de los errores o problemas de incompatibilidad que surjan durante el proceso de instalación del software como consecuencia de la falta de prueba y verificación de la compatibilidad del software por parte del Cliente
- Proporcionar todo el licenciamiento de software requerido y proporcionar al técnico una cantidad suficiente de medios e instrucciones de instalación
- En caso de que sea necesario para la instalación de la aplicación, conceder a los técnicos acceso a la red del Cliente para prestar los Servicios
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mbps estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mbps en el Sistema del cliente.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Garantizar que el Sistema del cliente está conectado a una red de área local y tiene acceso a Internet.
- Si se requiere un medio externo, el Cliente debe proporcionar un medio externo/USB.
- Si corresponde, proporcionar almacenamiento de nube, unidad externa o medios
- Si corresponde, notificar a Dell si se requieren servicios de desinstalación al finalizar la transferencia de datos

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
- 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 encargado del tratamiento de datos para el Cliente del presente documento en su prestación de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta que el Cliente es responsable del cumplimiento de las leyes de privacidad de los datos pertinentes en cada país como controlador de los datos, y que Dell es responsable del cumplimiento de las leyes de privacidad de los datos pertinentes en cada país como el encargado del tratamiento de 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 Sistemas del Cliente. 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

Anexo C

Tiempo adicional para técnicos remotos

Tiempo adicional para técnicos remotos

Esta opción de Servicio de Complemento proporciona tiempo adicional de soporte técnico como parte de un servicio remoto (el “Tiempo adicional de soporte técnico” o “Servicios de Tiempo adicional de soporte técnico”) como se establece más específicamente en este Anexo C.

Características de tiempo adicional para técnicos remotos

- Técnico para realizar la actividad de implementación de sistemas cliente dirigida por el Cliente durante un período de tiempo predeterminado (p. ej., soporte remoto después de la instalación)
- El tiempo adicional de soporte técnico remoto está disponible en incrementos por hora

Servicios correspondientes

El Complemento de Tiempo adicional de soporte técnico remoto está disponible para su compra con lo siguiente:

- Asistencia para la configuración remota de PC
- Datos, configuración y software remotos

Requisitos del Servicio

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

- El Cliente debe adquirir un Servicio remoto correspondiente
- La programación del Tiempo adicional de soporte técnico remoto será contigua y debe ocurrir en el mismo día

Servicios excluidos

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

Responsabilidades del cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Revisar los Servicios deseados durante la revisión del servicio con el representante designado de Dell
- Proporcionar instrucciones detalladas al técnico remoto una vez que el Servicio haya comenzado a lograr los resultados deseados
- Mantener las actividades en el marco de tiempo asignado del Tiempo adicional de soporte técnico remoto

Anexo D

Instalación de clientes en el sitio

Base Instalación de clientes en el sitio

Esta opción de Servicio Base proporciona la configuración en el sitio y la conectividad de un nuevo Sistema del cliente o del Sistema heredado (la “Instalación de clientes en el sitio” o la “Base instalación de clientes en el sitio”) según lo establecido más específicamente en este Anexo D.

Programa y plan de implementación

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

Características de la Instalación de clientes en el sitio

Instalación del Sistema del cliente

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

Conectividad del Sistema del cliente

- Iniciar el nuevo sistema cliente y verificar la conexión de red para los dispositivos conectados a la red del cliente
- Si corresponde, la reconexión de dispositivos periféricos de escritorio externos existentes o la configuración de nuevos al Sistema del Cliente y la configuración para su uso. Cuando sea necesario, Dell cargará los controladores proporcionados por el Cliente y realizará una prueba sencilla de funcionalidad acordada (p. ej. imprimir una página de prueba)
- Si corresponde, se deberá realizar una unión básica de dominios a través de la interfaz nativa de Windows
- Si corresponde, unir el Sistema del cliente al grupo de trabajo. Es posible unir el Sistema del cliente al contenedor predeterminado dentro de Active Directory, previa solicitud.

- Iniciar sesión en el nuevo Sistema del cliente utilizando la identificación de Usuario y la contraseña.
- Si corresponde, finalizar la inscripción Enterprise.
- Si corresponde, se deberá configurar la dirección IP
- Si corresponde, se deberá configurar un correo electrónico o una cuenta en línea
- Si corresponde, se deberá configurar la Conexión a escritorio remoto
- Si corresponde, se deberán asignar impresoras de red al nuevo Sistema del Cliente
- Si corresponde, se deberá restaurar el uso compartido de archivos de red
- Si corresponde, una orientación breve y básica sobre las funciones principales del nuevo Sistema del cliente

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

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

Servicios correspondientes

La Base Instalación de clientes en el sitio se puede comprar con los siguientes:

- Datos, configuración y software remotos
- Complemento de dispositivo compartido o de red en el sitio
- Complemento de Tiempo adicional de soporte técnico en el sitio
- Complemento de Sistema operativo o imagen en el sitio
- Complemento de componentes internos en el sitio

Requisitos del Servicio

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

- El Cliente debe adquirir un Servicio individual de Instalación Base de cliente en el sitio para instalar cada Sistema del cliente
- Todos los sistemas de una orden se programarán 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
- La ubicación del Servicio debe ser accesible fácilmente en un vehículo y no deberá requerir el uso de herramientas o equipos especiales
- La desinstalación del Sistema heredado requiere la instalación simultánea de un Sistema del cliente nuevo.
- El Cliente debe ubicar el Sistema del cliente dentro del edificio en el que se instalará antes del inicio del Servicio.

Servicios excluidos

- Servicios de transferencia de datos
- Configuración de una nueva red
- Instalación o configuración de software

- Transporte de sistemas entre ubicaciones o cualquier otro tipo de servicios de logística
- Eliminación o reciclaje de Sistemas heredados fuera del sitio
- Unión de Unidades de organización específicas dentro de Active Directory las computadoras se unirán al contenedor predeterminado de computadoras
- Prestación o ejecución de scripts personalizados para unir dominios
- Solución de problemas asociados al proceso de unión de dominios nativo de Windows
- Instalación y configuración de Active Directory
- Instalación de puntos de venta o cajas registradoras
- Múltiples visitas de técnicos por Base Instalación de sistema cliente en el sitio adquirida
- 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 el presente Anexo de Servicio D

Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios de los usuarios finales antes del inicio de los Servicios, lo que incluye el acceso al sistema, los periféricos externos, la alimentación y la conectividad de red
- Antes de que los técnicos lleguen al lugar, crear una cuenta de dominio y objetos de la computadora (si es necesario antes de unir el Sistema del cliente al dominio) en Active Directory para permitir la unión de dominios antes de la fecha de implementación programada
- Proporcionar las credenciales de la cuenta de dominio para su uso por parte del técnico con los derechos necesarios para unir una computadora al contenedor de computadoras predeterminado en Active Directory.
- Suministrar todos los controladores pertinentes para la instalación de hardware
- Garantizar la disponibilidad del Sistema heredado y su completo funcionamiento para que se puedan prestar todos los servicios en dicho Sistema heredado
- Adquirir los complementos correspondientes, si es necesario

Términos y condiciones adicionales

- Las demoras generadas por el Cliente que impidan la prestación del Servicio de instalación de clientes en el sitio antes o mientras el técnico está en el sitio pueden estar sujetas a cargos adicionales

Anexo E

Cargo por viaje en el sitio [Configuración]

Cargo por viaje en el sitio [Configuración]

Esta opción de servicio Base permite que el técnico viaje a la ubicación del Cliente (el “Cargo por viaje”, “Cargo Base por viaje”, “Cargo por viaje en el sitio” o “Cargo por viaje de configuración en el sitio”) según lo establecido más específicamente en el presente Anexo E. Tenga en cuenta que el propósito del Cargo por viaje es permitir la prestación de Servicios complementarios cuando no se esté prestando el Servicio Base Instalación de clientes en el sitio. Los complementos se deben adquirir con esta opción para que los servicios se presten una vez que el técnico esté en el sitio.

Análisis de los Servicios

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

Calendario del servicio

El Cliente distribuirá el programa de Servicios a los usuarios finales antes del Cargo por viaje programado. El Cliente notificará a Dell rápidamente sobre cualquier conflicto con el fin de bloquear la programación antes de la fecha de Cargo por viaje programada.

Características del Cargo por viaje

El Cargo por viaje incluye el viaje único del técnico a la ubicación en el sitio del Cliente para el servicio de un Sistema del cliente. Dado que este Servicio solo incluye la llegada de un técnico a la ubicación del Cliente a la hora programada, el Cargo por viaje se debe comprar junto con uno o más de los Complementos correspondientes.

“Cargo por viaje en el sitio” está destinado a instalaciones físicas (p. ej., la instalación de un dispositivo de red o un componente interno... etc.) o actividades físicas, como el traslado de sistemas cliente entre edificios o la eliminación de la basura, mientras que el “Cargo por viaje para la configuración en el sitio” está destinado a cambios en el software o en los sistemas operativos.

Servicios de complementos correspondientes

Cargo por viaje se puede comprar con los siguientes Complementos:

- Complemento de dispositivo compartido o de red en el sitio

- Complemento de componentes internos en el sitio
- Complemento de Tiempo adicional de soporte técnico en el sitio
- Complemento de Sistema operativo o imagen en el sitio

Requisitos del Servicio

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

- El Cliente debe adquirir un Cargo por viaje individual para cada visita de técnicos deseada, junto con los Complementos que se utilizarán una vez que el técnico esté en el sitio.
- El Cliente puede adquirir un Cargo por viaje individual para varios Complementos (p. ej., la configuración de tres impresoras de red requeriría un Cargo por viaje más tres complementos de dispositivo compartido o de red en el sitio)
- Los Complementos para Cargo de viaje se limitan a aquellos Servicios que se pueden realizar en el sitio y que se pueden completar en una sola visita
- La ubicación del Servicio debe ser accesible fácilmente en un vehículo y no deberá requerir el uso de herramientas o equipos especiales

Servicios excluidos

- Cualquier Servicio que no sea el viaje a la ubicación del Cliente (sin la compra de complementos)
- Múltiples visitas de técnicos por Cargo por viaje adquirido
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de Servicio E

Responsabilidades del cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Adquirir los complementos correspondientes
- Preparar todas las áreas de trabajo y los escritorios del usuario final antes del inicio programado de los Servicios de Complementos

Anexo F

Dispositivo compartido o de red en el sitio

Complemento de dispositivo compartido o de red en el sitio

Esta opción de Servicio de Complemento proporciona la configuración en el sitio de un dispositivo que no es del Sistema del cliente que generalmente se comparte, a menudo a través de una red, entre varios usuarios finales (el “Servicio de dispositivo compartido o de red en el sitio” o “Complemento de dispositivo compartido o de red en el sitio”) como se establece más específicamente en este Anexo F.

Características de dispositivo compartido o de red en el sitio

Instalación del dispositivo de red

La Instalación del dispositivo de red incluye la instalación de un dispositivo de creación de red (por ejemplo, enrutador inalámbrico), un dispositivo de red que no sea de escritorio (por ejemplo, impresora de red de oficina centralizada), un dispositivo de visualización (por ejemplo, TV con funcionalidades de red) o un dispositivo periférico local conectado directamente al Sistema del cliente (p. ej., un escáner) de hasta 45 kg (100 lb) de peso. El Servicio de dispositivo compartido o de red en el sitio incluye lo siguiente:

- Desempaquetar y poner en marcha físicamente al dispositivo.
- Conectar todos los cables de alimentación a las fuentes eléctricas.
- Si corresponde, conectar los cables de red.
- Trasladar todas las cajas, materiales de embalaje y escombros a un área de eliminación dentro del edificio donde se proporcionan los Servicios de implementación.
- Limpiar el área de instalación para que vuelva a su estado original en la mayor medida posible

Dispositivo de creación de red

Para la instalación de un dispositivo de creación de red, el Servicio de dispositivo compartido o de red en el sitio también incluye las siguientes características:

- Configuración de la red de usuario final básica (inalámbrica o cableada)
- Si corresponde, la configuración de las opciones de seguridad
- Si corresponde, la configuración de un grupo de trabajo entre pares
- Pruebas para garantizar que el Sistema del cliente pueda conectarse a la nueva red

Dispositivo de red que no es de escritorio

Para la instalación de un dispositivo de red grande que no es de escritorio, el Servicio de dispositivos compartidos o de red en el sitio también incluye las siguientes características:

- Conexión a una red existente (p. ej., basada en dominio o entre pares)
- Si corresponde, la unión del dispositivo al dominio y la emisión de la dirección IP

- Configuración básica del dispositivo de red para su uso a fin de confirmar la funcionalidad adecuada
- Pruebas para garantizar que el dispositivo de red funcione (p. ej., impresión de una página de prueba para una impresora de red compartida)

Dispositivo de visualización

Para la instalación de un dispositivo visualización, el Servicio de dispositivos compartidos o de red en el sitio también incluye las siguientes características:

- Conexión del dispositivo a las fuentes de entrada y salida
- Configuración del dispositivo para su uso (p. ej., configuración inicial, ajustes de las configuraciones de color, entre otros).
- Si corresponde, la colocación del dispositivo en una base o en un dispositivo de montaje instalado previamente y proporcionado por el Cliente
- Si corresponde, la conexión a una red existente

Dispositivo periférico local

Para la instalación de un Dispositivo periférico local, el Servicio de dispositivos compartidos o de red en el sitio también incluye las siguientes funciones:

- Configuración básica del dispositivo periférico local para su uso a fin de confirmar la funcionalidad adecuada
- Si corresponde, habilitación del uso compartido de red

Servicios Base correspondientes

El Complemento de dispositivos compartidos o de red en el sitio está disponible para su compra con las siguientes Bases:

- Base de instalación del cliente en el sitio (y sus complementos correspondientes)
- Cargo por viaje en el sitio (y sus complementos correspondientes)

Requisitos del Servicio

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

- El Cliente debe adquirir un Servicio Base correspondiente.
- El Cliente debe adquirir un Complemento de dispositivo compartido o de red en el sitio individual para cada dispositivo que se instalará

Servicios excluidos

- Instalación de un dispositivo compartido o de red en el sitio que pesa más de 45 kg (100 lb)
- Ejecución de cableado nuevo para dispositivos (es decir, alimentación, entrada/salida, redes... etc.) que requieran herramientas especializadas o construcción
- Instalación que requiera construcción ligera o herramientas especializadas
- Instalación de una red empresarial o de servidores (p. ej., creación de un dominio)

- No se requiere la instalación de software para que el periférico funcione
- Configuración o personalización del software periférico
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de Servicio F

Responsabilidades del cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Si corresponde, proporcionar bases, hardware de montaje u otro hardware especializado antes del Servicio de dispositivo compartido o de red en el sitio
- Asegurarse de que el cableado, la energía y la red del Cliente adecuados estén disponibles y sean accesibles antes del Servicio de dispositivo compartido o de red en el sitio

Anexo G

Tiempo adicional del técnico en el sitio [configuración]

Complemento de tiempo adicional para técnicos en el sitio [configuración]

Esta opción de Servicio de Complemento proporciona tiempo adicional de soporte técnico como parte de un servicio en el sitio (el “Tiempo adicional de soporte técnico en el sitio” o “Tiempo adicional de soporte técnico de configuración en el sitio”) como se establece más específicamente en este Anexo G.

Características de tiempo adicional para técnicos en el sitio

- Técnico para realizar la actividad de implementación de sistemas cliente dirigida por el Cliente durante un período de tiempo predeterminado (p. ej., soporte en el sitio después de la instalación)
- El tiempo adicional del técnico en el sitio está disponible en incrementos por hora, 4 horas y 8 horas

“Tiempo adicional del técnico en el sitio” se debe utilizar para cubrir actividades físicas (p. ej., mover físicamente el Sistema del cliente o preparar sitios para los Servicios). etc.) mientras que “Tiempo adicional de configuración en el sitio” se debe utilizar para cambios como la configuración de software, la respuesta a preguntas o la personalización del Sistema del cliente.

Servicios Base correspondientes

El Complemento de Tiempo adicional de soporte técnico en el sitio está disponible para su compra con las siguientes Bases:

- Base de instalación del cliente en el sitio (y sus complementos correspondientes)
- Cargo por viaje en el sitio (y sus complementos correspondientes)
- Cargo por viaje para la configuración en el sitio (y sus complementos correspondientes)

Requisitos del Servicio

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

- El Cliente debe adquirir un Servicio Base correspondiente.
- La programación del Tiempo adicional de soporte técnico en el sitio será contigua, en un único sitio de implementación, y debe ocurrir en el mismo día laboral

Servicios excluidos

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

Responsabilidades del cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Revisar los Servicios deseados durante la revisión del servicio con el representante designado de Dell
- Proporcionar instrucciones detalladas al técnico en el sitio del Cliente
- Mantener las actividades en el marco de tiempo asignado del Tiempo adicional de soporte técnico en el sitio

Anexo H

Sistema operativo o imagen en el sitio

Complemento de Sistema operativo o imagen en el sitio

Esta opción de Servicio de Complemento proporciona la instalación o cambios en el sistema operativo del Sistema del cliente o, alternativamente, la carga de una imagen en el Sistema del cliente (el “Sistema operativo o imagen en el sitio” o “Complemento de Sistema operativo o imagen en el sitio”) como se establece más específicamente en este Anexo H.

Características del Sistema operativo o imagen en el sitio

Instalación o actualización del sistema operativo

- Instalar (o reinstalar) el sistema operativo de un Sistema del cliente
- Arrancar el nuevo Sistema del cliente y verificación de la correcta instalación del sistema operativo.

Carga de imágenes

- Carga de la imagen proporcionada por el Cliente en el Sistema del cliente.
- Pruebas de funcionalidad básicas realizadas para garantizar que la imagen del sistema operativo se instaló correctamente.
- La imagen se puede cargar utilizando los medios proporcionados por el Cliente o por la red, si están disponibles.

Instalación de software

- Instalar las aplicaciones de un Sistema del cliente a través de la descarga de Internet del Cliente, script manual, USB o CD/DVD.

Servicios Base correspondientes

El Complemento de Sistema operativo o imagen en el sitio está disponible para su compra con las siguientes Bases:

- Base de instalación del cliente en el sitio (y sus complementos correspondientes)
- Cargo por viaje para la configuración en el sitio (y sus complementos correspondientes)

Requisitos del Servicio

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

- El Cliente debe adquirir un Servicio Base correspondiente.
- El Cliente debe proporcionar todo el licenciamiento necesario, la cantidad adecuada de medios de instalación y las instrucciones de instalación al técnico de Dell a su llegada al sitio del Cliente.

Servicios excluidos

- Adquisición de cualquier software o hardware.
- Personalización o personalización del software (más allá de lo necesario para garantizar que el software esté instalado correctamente)
- Creación o validación de la imagen del Cliente.
- Provisión de medios o infraestructura necesaria para la carga de imágenes.
- Desinstalación o reinstalación de cualquier producto de hardware o aplicación de software existente (sin contar el sistema operativo).
- Recuperación o realización de copias de seguridad de los datos del Cliente, incluida la recuperación ante desastres.
- Transferencia de aplicaciones o ejecución de scripts para instalaciones de aplicaciones en el sistema.
- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de Servicio H.

Responsabilidades del cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Comprobar y validar que se han cumplido los requisitos de compatibilidad del Sistema del cliente para el sistema operativo que se está instalado o para la imagen que se va a cargar.
- Proporcionar todo el software, el hardware, los equipos relacionados (ejemplo: rack, enrutador, cables, etc.) y el acceso al servidor de red que se requieran para el proceso de creación de imágenes, según sea necesario.
- Suministrar todos los licenciamientos de software o controladores relevantes para la instalación de hardware.
- Si corresponde, realizar una copia de seguridad de los datos o programas. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN RELACIÓN CON LA CONFIGURACIÓN PERSONALIZADA DE BIOS.**
- Según corresponda, proporcionar a Dell el software (p. ej., el script, el USB o el CD/DVD) necesario para realizar la instalación de la aplicación.
- Probar y verificar que la aplicación de software funcione de acuerdo con las necesidades del Cliente en las plataformas de hardware compatibles que se adquirirán. Dell no se hace responsable de los errores o problemas de incompatibilidad que surjan durante el proceso de instalación del software como consecuencia de la falta de prueba y verificación de la compatibilidad del software por parte del Cliente.
- El Cliente es responsable de todos los requisitos de licenciamiento de software y proporcionará al técnico una cantidad suficiente de medios e instrucciones de instalación

- En caso de que sea necesario para la instalación de la aplicación, conceder a los técnicos acceso a la red del Cliente para prestar los Servicios
- La red del Cliente cumple con un mínimo de subredes conmutadas tipo Ethernet de 100 Mbps estándar y proporciona un rendimiento de 5 a 10 Mbps en el Sistema del cliente.
- Mantener una infraestructura de red estable en todos los sitios del Cliente.
- Garantizar que el Sistema del cliente está conectado a una red de área local y tiene acceso a Internet.

Anexo I

Componente interno en el sitio

Complemento de componentes internos en el sitio

Esta opción de Servicio de Complemento proporciona ciertas actualizaciones de hardware para el Sistema del cliente (el "Componente interno en el sitio" o el "Complemento de Componente interno en el sitio") según lo establecido más específicamente en este Anexo I.

Características de los componentes internos en el sitio

Instalación de componentes internos en el sitio

Esta función incluye la instalación de componentes internos extraíbles de un Sistema del cliente como una memoria, una tarjeta de sonido, una tarjeta de video, un teclado interno de la laptop, un disco duro secundario o unidades ópticas.

- Chasis abierto del Sistema del cliente.
- Si corresponde, eliminar el componente necesario del Sistema heredado.
- Instalar el componente, asegurarse de que esté correctamente asentado y cerrar el Sistema del cliente.
- Volver a conectar todos los cables necesarios y encender el Sistema del cliente.
- Confirmar que el Sistema del cliente identifica el componente correctamente.
- Cargar los controladores, si es necesario.

Servicios Base correspondientes

El Complemento de Componente interno en el sitio está disponible para su compra con las siguientes Bases:

- Base de instalación del cliente en el sitio (y sus complementos correspondientes)
- Cargo por viaje en el sitio (y sus complementos correspondientes)

Requisitos del Servicio

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

- El Cliente debe adquirir un Servicio Base correspondiente.
- El Cliente debe proporcionar el componente de hardware que se instalará al técnico de Dell en el momento de su llegada al sitio del Cliente.

Servicios excluidos

- Adquisición de cualquier software o hardware
- Remoción o instalación de cualquier componente no extraíble del Sistema del cliente (p. ej., cableado a la placa base).

- Cualquier actividad diferente de aquellas establecidas específicamente en el presente Anexo de Servicio I

Responsabilidades del cliente

El Cliente acepta las siguientes responsabilidades específicas:

- Suministrar el hardware que se debe instalar.
- Comprobar la compatibilidad y los requisitos del Sistema del cliente para el hardware que se instalará.
- Suministrar todos los licenciamientos de software o controladores relevantes para la instalación de hardware.
- Si corresponde, realizar una copia de seguridad de los datos o programas. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS EN RELACIÓN CON LA CONFIGURACIÓN PERSONALIZADA DE BIOS**