



## Descripción del servicio

---

### Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

## Introducción

Dell se complace en proporcionar Dell APEX PC as-a-Service (“PCaaS” o el “Servicio”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“Descripción del servicio”). PCaaS consta de una combinación de hardware, software y servicios agregados en una solución de financiamiento que se ofrece a un único precio mensual por cuenta. PCaaS tiene una estructura flexible que permite a los Clientes (según se define más adelante en el presente) adaptar el tipo correcto de hardware, software y nivel de servicios a su entorno. Además de proporcionar flexibilidad al elegir hardware, software y servicios, PCaaS proporcionará financiamiento flexible a través de un acuerdo por separado con Dell Financial Services (DFS) (el “Acuerdo con DFS”). Las opciones de financiamiento flexible<sup>1</sup> establecidas en el Acuerdo con DFS están disponibles para su revisión previa solicitud.

En la cotización, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) se incluirán el nombre del Servicio y las opciones de servicio disponibles que el Cliente compró. En esta Descripción del servicio, se describen todas las obligaciones y responsabilidades respectivas de Dell y del Cliente relacionadas con el Servicio, incluidos otros servicios aplicables. Si desea obtener asistencia adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico de Dell o con un representante de ventas de Dell.

## Alcance de los Servicios

PCaaS incluye un conjunto de hardware, software y servicios que abordan la implementación, el soporte, la administración y la recuperación de activos. Para estos Servicios, se publicarán descripciones de servicios asociadas únicas en [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). El Cliente tiene la opción de seleccionar el nivel de estos servicios que mejor se adapte a las necesidades del ciclo de vida útil de sus computadoras personales (PC). Algunas de las opciones de servicio seleccionadas pueden requerir la suscripción de una declaración de trabajo (SOW) en la que se proporcionarán detalles adicionales asociados con la prestación de un servicio específico.

<sup>1</sup> Algunas opciones de implementación, incluidas las versiones de ProDeploy, no se aplican a los dispositivos Dell Latitude Chrome Enterprise.

## Opciones de financiación

En la parte de financiamiento de PCaaS, se ofrecerán tres características opcionales que mejoran la flexibilidad para el Cliente y establecen una diferencia con respecto a un acuerdo de arrendamiento de hardware típico por el valor justo de mercado.

**Flex Up:** esta característica permite al Cliente agregar unidades (PC) en cualquier momento dentro del plazo del Acuerdo con DFS original. Flex Up requiere una orden de compra (PO) y un programa nuevos y no puede tener la misma fecha de finalización que el Acuerdo con DFS original. A modo de ejemplo, si el Cliente agrega 500 PC nuevas a mitad de un Acuerdo con DFS de 36 meses, las 500 PC nuevas tendrían un compromiso nuevo e independiente de 36 meses adicionales.

**Flex Down:** esta característica permite al Cliente reducir el número total de unidades (PC) establecido en el contrato en una cantidad predeterminada sin penalizaciones ni tarifas, manteniendo el precio mensual por unidad constante durante el plazo del Acuerdo con DFS. Esta opción solo se puede ejercer después de la mitad del Acuerdo con DFS correspondiente (p. ej., después del mes 18 cuando el plazo es de 36 meses). El porcentaje que el Cliente puede reducir (Flex Down) se debe establecer en el momento en que se firma el Acuerdo con DFS y se especificará en el Acuerdo con DFS. DFS también exigirá una duración mínima del plazo a la que debe comprometerse el Cliente antes de ejercer cualquier reducción de unidades (Flex Down). Dicho plazo mínimo se establecerá en el Acuerdo con DFS. Flex Down no está disponible en todos los países. Dell APEX PCaaS está disponible en más de 50 países de Norteamérica, EMEA y APJ. Es posible que toda la flexibilidad del financiamiento no esté disponible en todos los países. Comuníquese con el representante de Dell Financial Services para obtener detalles.

**Mid-Term Upgrade:** esta característica es una combinación de Flex Up y Flex Down. Los detalles de Mid-Term Upgrade se deben determinar al comienzo del Acuerdo con DFS y deben seguir las mismas reglas establecidas anteriormente (p. ej., si el Cliente decide ejercer la opción Flex Up, las reglas de Flex Up anteriores continúan aplicándose). Sin perjuicio de lo anterior, y como ya se indicó, Flex Down no está disponible en todos los países. Dell APEX PCaaS está disponible en más de 50 países de Norteamérica, EMEA y APJ. Es posible que toda la flexibilidad del financiamiento no esté disponible en todos los países. Comuníquese con el representante de Dell Financial Services para obtener detalles.

## Services Delivery Manager de PCaaS (para Clientes con 300 o más unidades de PCaaS)

Se asignará un Services Delivery Manager (SDM) de PCaaS a la cuenta de cada Cliente que cumpla con los mínimos de unidades (que se establecen a continuación). El SDM será el contacto del Cliente o del Partner designado por el Cliente (según se define más adelante en el presente) para todo lo relacionado con el Servicio. El SDM supervisará un conjunto de proyectos del ciclo de vida útil de las PC en función de descripciones de servicio o SOW-asociadas para mejorar la experiencia general del ciclo de vida útil de las PC del Cliente que ofrece Dell.

### Requisitos mínimos:

- 1) 300 PC arrendadas dentro de los 90 días posteriores a la adquisición del Servicio y
- 2) Una duración mínima del servicio de 12 meses.

Si el Cliente no cumple con cualquiera de los umbrales mínimos mencionados anteriormente, el SDM se puede eliminar a discreción exclusiva de Dell. Sin perjuicio de lo anterior, Dell puede, a su entera discreción, optar por eximir la aplicación del mínimo de unidades para permitir que el Cliente restaure sus mínimos de unidades con posterioridad a los 90 días; sin embargo, dicha exención no prohíbe que Dell aplique estos requisitos de mínimos de unidades en cualquier fecha futura.

La disponibilidad del servicio de SDM es de lunes a viernes, excepto días festivos, durante el Horario comercial normal (según se define más adelante en el presente). El "Horario comercial" se define en función del lugar de residencia del SDM y puede variar según la región y el país. El soporte fuera de horario puede estar a cargo de otros recursos a discreción de Dell. La ubicación del SDM se asignará durante la incorporación, en función del área de servicio de preferencia del Cliente y de la disponibilidad del personal.

## Áreas de asistencia del SDM de PCaaS

En esta Sección, se describen ciertas fases, hitos y actividades que supervisará, facilitará o coordinará el SDM según se establece en esta Descripción del servicio, en otras descripciones de servicio aplicables o en las SOW suscritas.

### Fase de introducción/puesta en marcha

- Facilitar y dirigir la reunión inicial:
  - Revisar y confirmar los requisitos del Cliente y las descripciones del servicio/SOW
  - Identificación/presentación de puntos de contacto y partes interesadas de PCaaS
  - Revisar el proceso del ciclo de vida útil de PCaaS
- Establecer la gobernanza y las reglas de participación del programa
- Supervisar y confirmar la introducción a herramientas en línea y de autoservicio de Dell (p. ej., TechDirect, MyDFS, SupportAssist, etc.)

### Fase de transición

Los objetivos de la fase de transición son diseñar, crear e implementar una solución de configuración, implementación y recuperación de activos de PCaaS repetible en función de esta Descripción del servicio, de otras descripciones de servicio aplicables o de SOW suscritas. Entre los hitos y las actividades clave, se incluyen los siguientes:

- Supervisar proyectos del ciclo de vida útil de las PC, incluidos los siguientes:
  - Servicios de creación de imágenes, configuración y fábrica
  - Servicios de planificación y ejecución de la implementación
- Proporcionar visibilidad de pedidos y generación de informes de estado
- Proporcionar un resumen ejecutivo (p. ej., estado, hitos de alto nivel, riesgos, problemas, acciones, etc.)
- Ayudar en la planificación de Flex Up, Flex Down y Mid-Term Upgrade (según sea necesario)
- Ayudar en la planificación de la actualización y la recuperación de activos al final del plazo

### Fase de estado estacionario

Después de la fase de transición, el programa pasa a un estado estacionario. Durante la fase de estado estacionario, el SDM coordinará y facilitará reuniones de estado y gobernanza de PCaaS mensuales o trimestrales (o de mutuo acuerdo entre las partes). Entre los hitos y las actividades clave, se incluyen los siguientes:

- Proporcionar un resumen ejecutivo de PCaaS (p. ej., estado, hitos de alto nivel, riesgos, problemas, acciones, etc.)
- Informe del estado y la disposición de activos de PCaaS (volumen, ubicación, final del plazo, etc.)

- Previsión de hardware de PCaaS suministrada por el cliente
- Esfuerzos comercialmente razonables para la generación de informes de resumen de incidentes, despachos y garantías<sup>3</sup>

### **Fase de finalización del plazo**

Durante la fase de finalización del plazo, el SDM coordinará y facilitará actividades de recuperación y actualización de activos en función de los servicios de recuperación de activos y el plan de finalización del plazo. Entre los hitos y las actividades clave, se incluyen los siguientes:

- Proporciona una lista de activos al Cliente o el partner para la planificación de finalización del plazo
- Ayuda en la programación de la eliminación de datos y la recuperación de activos para el Cliente cuando corresponde
- Coordina con el equipo de recuperación de activos para ejecutar la eliminación y la recuperación de datos y proporciona el certificado de saneamiento

### **Responsabilidades del Cliente**

- Asignar una persona que sea el punto único de contacto de PCaaS y que sea responsable de trabajar con el SDM para facilitar las actividades de PCaaS
- Notificar a Dell tan pronto como sea razonablemente posible si hay cambios en el mínimo de unidades planificado, retrasos y cambios en los Servicios
- Proporcionar una previsión de activos de hardware de PCaaS con una periodicidad acordada
- Proporcionar notificaciones y actualizaciones de estado sobre Servicios que realiza el Cliente o un proveedor externo en activos de PCaaS
- Seguimiento de activos y generación de informes de activos de PCaaS no arrendados a través de DFS o un partner filial de DFS
- Seguimiento de activos y generación de informes de activos de PCaaS comprados a terceros
- Obtener o proporcionar aprobaciones y certificaciones de entregables de hitos clave en un plazo acordado
- Proporcionar la documentación necesaria, el acceso a expertos en la materia y otros recursos, según lo solicite Dell y sea razonablemente apropiado, de manera oportuna para facilitar los servicios de PCaaS

### **Excepciones de los Servicios**

- La prestación de los Servicios no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente
- Es posible que PCaaS no esté disponible o varíe según la ubicación geográfica y la región. El Cliente debe consultar con el equipo de ventas de Dell o el SDM para conocer la disponibilidad, las limitaciones y las variaciones específicas de la ubicación y la región
- Para los Clientes multinacionales, se puede asignar un SDM regional que ayude en las actividades del SDM en la región

<sup>3</sup> Si los servicios de soporte incluyen ProSupport Plus, consulte la Descripción del servicio ProSupport Plus.

- Dependencias adicionales del SDM:
  - Solo se aplica a los servicios que proporciona Dell y no incluye servicios comprados y proporcionados por terceros
  - Solo se aplica a los activos financiados arrendados a través de DFS o partners filiales de DFS (comuníquese con el representante de DFS)
  - Puede variar según las operaciones en el país de Dell y la disponibilidad de varios servicios
- Servicios que no proporciona el SDM:
  - Cotizaciones o venta de productos y servicios
  - Comunicaciones o colaboración directas con el usuario final
  - Soporte técnico, solución de problemas o actividades de diagnóstico (consulte el contrato de servicio de nivel de soporte)
  - Servicios en activos que no son de PCaaS
  - Cualquier otro servicio que no se establezca específicamente en esta Descripción del servicio

## Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el Cliente o el Partner designado por el Cliente (“usted”, “Cliente” o el Partner designado por el Cliente) y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la compra de este Servicio. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del Cliente o del Partner designado por el Cliente firmado por separado con Dell Financial Services y se rige por ese acuerdo, que autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a 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 su compra a Dell	
	Cientes que compran directamente a Dell	Cientes que compran a través de un reseller autorizado de Dell
Estados Unidos	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (francés canadiense)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (francés canadiense)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> local específico del país o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">http://www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>	Sitio web <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> local específico del país o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">http://www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> local específico del país o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">http://www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>	Las Descripciones del servicio y otros servicios de documentos de Dell que pueda recibir de su vendedor no constituirán un contrato entre usted y Dell, sino que servirán solamente para describir el contenido del Servicio que adquiera de su vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio, así como los límites y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia, cualquier referencia al “Cliente” en esta Descripción del servicio, o en cualquier otro servicio de documentos de Dell, deberá entenderse en este contexto como una referencia a usted, mientras que cualquier mención sobre Dell deberá entenderse únicamente como una referencia a Dell como

		proveedor de servicios que ofrece el Servicio en nombre de su vendedor. No tendrá una relación contractual directa con Dell en relación con el Servicio descrito en el presente. 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.
Europa, Medio Oriente y África (EMEA)	<p>Sitio web <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> local específico del país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a></p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL correspondiente a continuación:</p> <p>Francia: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemania: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">http://www.dell.co.uk/terms</a></p>	Las Descripciones del servicio y otros servicios de documentos de Dell que pueda recibir de su vendedor no constituirán un contrato entre usted y Dell, sino que servirán solamente para describir el contenido del Servicio que adquiera de su vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio, así como los límites y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia, cualquier referencia al "Cliente" en esta Descripción del servicio, o en cualquier otro servicio de documentos de Dell, deberá entenderse en este contexto como una referencia a usted, mientras que cualquier mención sobre Dell deberá entenderse únicamente como una referencia a Dell como proveedor de servicios que ofrece el Servicio en nombre de su vendedor. No tendrá una relación contractual directa con Dell en relación con el Servicio descrito en el presente. 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.

\* Los clientes pueden acceder al sitio web <http://www.dell.com> local con solo ingresar a <http://www.dell.com> desde una computadora conectada a Internet en su localidad o eligiendo entre las opciones del sitio web "Elija una región/país" de Dell disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Asimismo, el Cliente acepta que, al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, el Servicio estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, que está disponible para su revisión en [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://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, no debiendo 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. 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.

**Privacidad:** Dell tratará cualquier información personal recolectada en virtud de esta Descripción del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell Technologies de las jurisdicciones aplicables, las cuales están disponibles en <http://www.dell.com/localprivacy> y se incorporan en el presente como referencia.

## Responsabilidades generales del Cliente

### Autoridad para conceder acceso

El Cliente declara y garantiza que obtuvo el permiso necesario para que tanto él como Dell accedan, de manera remota o en persona, a los sistemas, al hardware y al software con licencia o de propiedad del Cliente, a los datos allí almacenados y a todos los componentes de hardware y software allí incluidos, y los usen con el fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente todavía no tiene dicho permiso, será responsabilidad suya obtenerlo, haciéndose cargo de los gastos, antes de solicitar a Dell que preste dichos servicios.



### No captación

A menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell, durante un plazo de dos (2) años desde el final del plazo indicado en el Formulario de pedido, el Cliente no solicitará el trabajo, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell (o empleado de un proveedor de servicios de terceros que realice los Servicios en nombre de Dell) a quien haya contactado con relación a la prestación del Servicio de Dell; 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 antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

### Cooperación del Cliente.

El Cliente entiende que, sin una cooperación rápida y adecuada, Dell no será capaz de realizar el Servicio o, de realizarlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente o el **Partner designado por el Cliente** proporcionarán de manera rápida y razonable a Dell toda la cooperación necesaria para que Dell preste el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido con anterioridad, Dell no será responsable de la imposibilidad de prestar el 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) acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y su entorno, lo que incluye espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.

### Respaldo de datos

El Cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al Cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos.

### **DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR 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, O**
- **CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIO DE TERCEROS.**

Dell no será responsable de la restauración ni de la reinstalación de programas o datos.

### Garantías de terceros

Es posible que estos servicios necesiten el acceso a hardware o software que no haya sido fabricado por Dell. Las garantías de algunos fabricantes pueden anularse si Dell o cualquier otra entidad que no sea el fabricante realiza cambios en el hardware o software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable por garantías de terceros ni por ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.