

# Descripción del servicio

---

## Servicios de reventa y reciclaje de recursos (vence 4 años después de la contratación)

### Introducción

Este documento y sus anexos (la “**Descripción del servicio**”) describen las características de los Servicios de reventa y reciclaje de recursos (los “**Servicios**”).

Dell EMC Services (“**Dell**”) tiene el agrado de proporcionar estos Servicios de acuerdo con esta Descripción del servicio. El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “**Formulario de pedido**”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas de Dell.

### Alcance de este Servicio

Esta Descripción del servicio se aplica a las siguientes opciones de Servicios de reventa y reciclaje de recursos para equipos de Dell y de otros fabricantes<sup>1</sup>:

#### OPCIONES PARA EL EQUIPAMIENTO CLIENTE-PROPIETARIO:

- **Opción de reventa de recursos de TI con borrado de datos in situ:** recomendada para clientes que prefieren no eliminar los datos confidenciales antes de que Dell inicie los Servicios (más detalles en el Anexo 1 del Servicio)
- **Opción de reventa de recursos de TI con borrado de datos fuera del sitio:** el cliente debe eliminar los datos confidenciales antes del Retiro, tal como se define a continuación (más detalles en el Anexo 2 del Servicio)
- **Reventa de TI con borrado de datos fuera del sitio, menos de la opción mínima:** el cliente debe eliminar los datos confidenciales antes del Retiro (más detalles en el Anexo 3 del Servicio)
- **Reciclaje de recursos de TI:** el cliente debe eliminar los datos confidenciales antes del Retiro (más detalles en el Anexo 4 del Servicio)

#### OPCIONES PARA EQUIPOS ARRENDADOS:

- **Opción de restitución del contrato de arrendamiento de recursos de TI con borrado de datos in situ:** recomendada para clientes que no pueden eliminar los datos confidenciales antes de que Dell inicie los servicios (más detalles en el Anexo 5)
- **Opción de restitución del contrato de arrendamiento de recursos de TI con borrado de datos fuera del sitio:** el cliente debe eliminar los datos confidenciales antes del Retiro (más detalles en el Anexo 6 del Servicio)

---

<sup>1</sup> Es posible que se apliquen algunas restricciones basadas en los requisitos legales y reglamentarios locales.

- **Únicamente transporte de la restitución del contrato de arrendamiento de recursos de TI:** el cliente debe eliminar los datos confidenciales antes del Retiro (más detalles en el Anexo 7 del Servicio)

Consulte su Formulario de pedido para confirmar cuál de estos Servicios de reventa y reciclaje de recursos ha adquirido. Según las opciones que haya adquirido, se aplicarán ciertos términos que corresponden a servicios específicos, como se describe a continuación.

## Resumen de los Servicios de reventa y reciclaje de recursos

	Descripción detallada del Servicio	Servicios incluidos		
		El cliente elimina los datos confidenciales	Reciclado de recursos por Dell	Recuperación de valor por Dell
<a href="#">Anexo 1</a>	Opción de reventa de recursos de TI con borrado de datos in situ	No	Sí	Sí
<a href="#">Anexo 2</a>	Opción de reventa de recursos de TI con borrado de datos fuera del sitio	Sí	Sí	Sí
<a href="#">Anexo 3</a>	Reventa de TI con borrado de datos fuera del sitio, menos de la opción mínima	Sí	Sí	Sí
<a href="#">Anexo 4</a>	Reciclaje de activos de TI	Sí	Sí	No
<a href="#">Anexo 5</a>	Opción de restitución del contrato de arrendamiento de recursos de TI con borrado de datos in situ	No	Sí	No
<a href="#">Anexo 6</a>	Opción de restitución del contrato de arrendamiento de recursos de TI con borrado de datos fuera del sitio	Sí	Sí	No
<a href="#">Anexo 7</a>	Únicamente transporte de la restitución del contrato arrendamiento de recursos de TI	Sí	Sí	No
<a href="#">Anexo 8</a>	Borrado de datos en el sitio	No	No	No

Este servicio ofrece una manera ecológica, apropiada y conveniente de eliminar el Equipo como se define a continuación. Según qué versiones del Servicio adquiera, generalmente hay hasta cinco características clave para el Servicio:

1. Programación,
2. Retiro,
3. Procesamiento,
4. Generación de informes, y
5. Devolución a la agencia de arrendamiento.

No todas las características clave anteriores se aplican a todos los servicios, como se describe a continuación en el Anexo del servicio correspondiente.

## Términos y condiciones de los Servicios de Dell

### A. Su acuerdo con Dell.

Esta Descripción del Servicio se celebra entre usted, el Cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad jurídica que aparece identificada en la Documentación del pedido emitida 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 las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de servicios de Dell EMC Services	
	Clientes que compran servicios de Dell EMC Services directamente a Dell	Clientes que compran servicios de Dell EMC Services a través de un revendedor de Dell autorizado
Estados Unidos	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> *	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de la entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como receptor 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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su

		naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> *.	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de la entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la entidad jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como receptor 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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> *.  Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda: Francia: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Alemania: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	Las Descripciones del servicio y otros documentos 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 receptor 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, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

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

En la medida en que lo permitan las leyes locales, Dell puede cambiar los términos de esta Descripción del servicio en cualquier momento mediante la publicación de una actualización en [Dell.com/service-descriptions/global](http://Dell.com/service-descriptions/global). El Cliente también acepta que si renueva, modifica, extiende o continúa utilizando el Servicio después del plazo inicial, el Servicio estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento y disponible en el mismo sitio.

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

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la 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](http://Dell.com) o [DellEMC.com](http://DellEMC.com) en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell EMC, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una compañía o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos "**usted**" o

“Cliente” pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

## B. Definiciones

1. **“Etiqueta de recurso”**: una etiqueta de inventario externa adherida a una Pieza por el Cliente.
2. **“Confirmación de eliminación”**: el documento proporcionado por Dell al Cliente que documenta que todos los discos duros se borraron o destruyeron conforme a la Sección 4.f a continuación y que la eliminación/reciclaje de todos los demás equipos se realizó de acuerdo con las leyes y requisitos nacionales, locales y estatales aplicables.
3. **“Exención de empaquetado por parte del cliente”**: el cliente no exigirá a Dell la obligación de empaquetar, poner en palés y envolver en film transparente sus recursos. Con este documento se renuncia al derecho del cliente de disputar el informe del inventario que genera Dell.
4. **“Borrado de datos”**: el proceso certificado de borrado de datos para los dispositivos portadores de datos que utilicen métodos alineados con las “Directrices para el borrado de medios informáticos” de la Publicación especial 800-88, Revisión 1 (**NIST 800-88 r1**) del Instituto Nacional de Normas y Tecnología de los Estados Unidos (National Institute of Standards and Technology, NIST).
5. **“Resumen de borrado de datos”**: la lista de inventario presentada por entregas del sistema y de los discos duros del sistema que Dell intentó borrar durante cada visita al sitio.
6. **“Espacio de trabajo de borrado de datos”**: un espacio de trabajo seguro y conveniente en el Sitio donde se realizarán los Servicios de borrado de datos.
7. **“Proveedor logístico de Dell”**: el proveedor logístico que actuará siguiendo las instrucciones de Dell.
8. **“Equipo”**: todas las Piezas que el Cliente tenga a su disposición.
9. **“Informe de liquidación del equipo”**: el documento proporcionado por Dell al Cliente una vez completados los Servicios. El Informe de liquidación del equipo contendrá información sobre cada una de las Piezas para las que se prestó el Servicio.
10. **“Agencia de arrendamiento”**: una entidad de otros fabricantes que ha sido designada por el Cliente para recibir el Equipo de restitución del contrato de arrendamiento del Cliente.
11. **“ID de logística”**: el identificador único capturado por Dell para cada Pieza que se recoja en adelante.
12. **“Retiro”**: el proceso de recolección del Equipo del Sitio.
13. **“Pieza”**: cada equipo portátil o de escritorio (por ejemplo, computadora portátil, tableta, etc.), monitor, impresora, servidor u otros componentes o hardware informáticos (denominados conjuntamente en lo sucesivo como **“Equipo”**).
14. **“Número de serie”**: el identificador único asignado a una Pieza por el fabricante.
15. **“Documento de envío”**: el documento de embarque, conocimiento de embarque o documentación del conteo de piezas del proveedor logístico de Dell.
16. **“Proveedor de envío”**: el proveedor logístico responsable de transportar el Equipo al sitio de procesamiento de Equipo de Dell.
17. **“Sitio”**: el lugar designado por el Cliente en el que se llevará a cabo el Borrado de datos en el sitio o el Retiro.
18. **“Sistema”**: el equipo portátil o de escritorio (por ejemplo, computadora portátil, tableta, cliente ligero, etc.).
19. **“UEPP”**: la Lista de precios de compra de equipo usado (Used Equipment Purchase Pricelist, UEPP) mensual de Dell. La UEPP es por tiempo limitado y los valores fluctúan mensualmente. Póngase en contacto con el equipo de cuentas de Dell para obtener la UEPP más actualizada.
20. **“Recuperación de valor”**: la compensación que se le paga al Cliente por cada Pieza de Equipo que se procese en adelante y que Dell determine que es elegible para la reventa.

- C. Vencimiento de los servicios (4 años después de la contratación).** EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY VIGENTE REQUIERA LO CONTRARIO, PUEDE HACER USO DE ESTE SERVICIO DURANTE EL PERÍODO DE CUATRO AÑOS A CONTABILIZAR A PARTIR DE LA FECHA DE LA CONTRATACIÓN ORIGINAL (“FECHA DE VENCIMIENTO”). SE CONSIDERARÁ FECHA DE COMPRA ORIGINAL A LA PRIMERA DE LAS FECHAS DE LA FACTURA DEL SERVICIO O DE LA CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO POR PARTE DE DELL. DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE DELL SE CONSIDERARÁ CONSUMADA AUNQUE EL SERVICIO NO SE USE.
- D. Intransferibilidad.** El cliente no puede transferir el servicio.
- E. Cancelación o cambio de servicio.** Se solicita al Cliente que de aviso de los cambios o cancelaciones dos (2) días hábiles antes de la fecha programada para los Servicios a fin de evitar cargos adicionales. Para cancelar el Servicio, envíe una solicitud al equipo de cuentas de Dell. Si el Cliente ha programado un Retiro directamente con el Proveedor logístico de Dell, también deberá cancelarlo con dicho proveedor.
- F. Sin devoluciones.** El equipo no se podrá devolver una vez que se haya realizado el Retiro.
- G. Proveedores de Dell.** El Cliente reconoce y acepta que Dell puede utilizar afiliados y proveedores para prestar estos Servicios, en su totalidad o en parte. En ocasiones, Dell puede cambiar la ubicación donde se prestan los Servicios o quién los presta. Sin embargo, Dell seguirá siendo responsable ante el Cliente por la prestación de los Servicios.
- H. Productos no contaminados.** El Servicio no se proporcionará para Equipos que estén o hayan sido contaminados o de los que haya sospechas de estar contaminados con productos químicos, agentes biológicos u otras sustancias que no sean parte integral del nuevo Equipo original o que estén asociados con entornos laborales normales. El cliente es responsable de todos los costos y gastos asociados al no informar a Dell de dicha contaminación.
- I. Respaldo de datos/software.** DELL DECLINA TODA RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER RESTAURACIÓN DE DATOS O SOFTWARE EN EL EQUIPO (INCLUSO EN CUALQUIER UNIDAD FLASH USB PROPORCIONADA POR EL CLIENTE).
- J. Regulación de PHI de Estados Unidos.** Para los clientes que operan en Estados Unidos o que de otra manera están sujetos a la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos de Estados Unidos (Health Insurance Portability and Accountability Act, “HIPAA”), el Cliente garantiza que antes de proporcionar a Dell el acceso al Equipo que se ha utilizado para el procesamiento o almacenamiento de la Información médica protegida (Protected Health Information, “PHI”) según se define en la Sección 160.103 del título 45 del Código de Reglamentos Federales (Code of Federal Regulations, C.F.R.), toda la Información médica protegida de dicho Equipo se ha dejado inutilizable, ilegible o indescifrable para las personas no autorizadas a través del uso de una tecnología o metodología especificada por parte de la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (“Secretaría”) ya sea:
1. por la limpieza, la purgación o la destrucción de la PHI de cualquier medio electrónico de una manera consistente con las Directrices para el borrado de medios informáticos de la Publicación especial 800-88, Revisión 1 del NIST; o
  2. por la encriptación de la PHI como se define en el título 45 del C.F.R., Sección 164.304; o
- el Cliente será responsable de confirmar las instrucciones actualizadas de la Secretaría sobre cómo asegurar la PHI para que sea inutilizable, ilegible o indescifrable para las personas no autorizadas, y cumplirá con las instrucciones aplicables que se refieran a la PHI que se encuentre en el equipo o a los materiales que se envíen a Dell para procesar.
- K. Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell puede negarse a prestar los Servicios si, según su opinión, la condición, tamaño y ubicación del Equipo crea un riesgo no razonable

para Dell o para los proveedores de servicios de Dell, o está fuera del alcance de los Servicios. Dell no se hace responsable de las fallas o demoras por causas que estén más allá de su control.

**L. Servicios opcionales.** Dell puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

**M. Cancelación.** Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento antes de la Fecha de vencimiento por cualquiera de las siguientes razones:

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

Si Dell cancela este Servicio, lo avisará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell.

**N. Limitaciones geográficas y reubicación.** Estos Servicios no están disponibles en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para la compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener información sobre estos detalles.

**O. Límites del borrado de datos.** Dell no hace recomendaciones en cuanto a las necesidades de seguridad del Cliente ni apoya la efectividad de un método de eliminación de datos sobre otro. Es responsabilidad del Cliente proteger cualquier tipo de información confidencial o importante contenida en sus discos duros recuperados por Dell. Para obtener más información, consulte la [Declaración para el borrado de medios informáticos de Dell](#).

**P. Horario de servicio.** De acuerdo con las leyes locales en relación con las horas de trabajo semanales, a menos que se indique lo contrario, estos Servicios se realizarán de lunes a viernes durante el horario comercial normal de Dell, que es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del cliente (“**Horario comercial**”):

País	Horario comercial regular de Dell
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes y resto de los países del Caribe de habla inglesa	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 08:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Hong Kong, Japón, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia	De lunes a viernes, de 09:00 h a 17:00 h
Argentina, Brasil, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malasia, México, Paraguay, Perú, Taiwán, Uruguay	De lunes a viernes, de 09:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De lunes a viernes, de 09:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h

No se llevará a cabo ninguna actividad del Servicio fuera del Horario comercial normal ni durante los feriados locales, a menos que se hayan hecho previamente los arreglos correspondientes por escrito.

© 2018 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que en este documento se utilicen otras marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Puede obtenerse una copia impresa de los términos y condiciones de venta de Dell con previa solicitud.



# Adjunto de servicio 1

## Opción de reventa de recursos de TI con borrado de datos in situ (vence 4 años después de la contratación)

El Borrado de datos in situ no está disponible en esta Descripción del servicio para discos duros de servidor.

### A. Responsabilidades de Dell

#### 1. Programación.

- a. Borrado de datos. Dell se pondrá en contacto con el Cliente para programar el Borrado de datos en cada Sitio en un horario de mutuo acuerdo durante el horario comercial. El Borrado de datos generalmente se programará no antes de diez (10) días hábiles después de la fecha del contacto.
- b. Retiro. Una vez completados los servicios de borrado de datos, Dell asignará al Proveedor logístico de Dell para el Retiro y el envío del Equipo. El Proveedor logístico de Dell se pondrá en contacto con el Cliente para confirmar la cantidad de Piezas y programar cada Sitio para el Retiro en una fecha mutuamente acordada durante el Horario comercial. El Retiro se programará generalmente no antes de tres (3) días hábiles después de la fecha del contacto.

#### 2. Borrado de datos. Dell realizará lo siguiente:

- a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Espacio de trabajo de borrado de datos.
- b. Registrará la siguiente información en el Resumen de borrado de datos para cada Sistema: fabricante, número de modelo, número de serie del disco duro funcional y correctamente asentado.
- c. Realizará el Borrado de datos en cada Sistema.
- d. Para cada disco duro del sistema en el que se intente borrar datos, designará en el Resumen de borrado de datos si este se ha realizado correctamente ("APROBADO") o si no se ha realizado correctamente ("FALLIDO").
- e. Retirá cualquier disco duro de un Sistema en el que el Borrado de datos no haya tenido éxito y devolverá dicho disco duro al representante del Cliente; se colocará una etiqueta en el disco duro indicando la fecha/hora y la razón de la falla (si se conoce).
- f. Devolverá todos los Sistemas (excluidos los discos duros que no se hayan borrado satisfactoriamente) a un lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente para su posterior Retiro.
- g. Proporcionará al Cliente una versión PDF/CSV del Resumen de borrado de datos en una unidad flash USB (proporcionada por el Cliente) antes de abandonar el Sitio.
- h. Proporcionará un Resumen de borrado de datos al representante del Sitio del Cliente para su revisión y firma para certificar que el Resumen de borrado de datos proporcionado en PDF/CSV (en el paso 2.g anterior) refleja con exactitud lo siguiente:

- i. que los discos duros del Sistema se borraron con éxito (“APROBADO”) y posteriormente Dell los trasladó a un lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente para su posterior Retiro; o
    - ii. que los discos duros del Sistema que no se borraron correctamente (“FALLIDO”) y que posteriormente se devolvieron al representante del Sitio del Cliente para su disposición.
3. **Retiro.** El Proveedor logístico de Dell realizará lo siguiente:
  - a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Sitio de Retiro.
  - b. Registrará una ID de logística única para cada Pieza y registrará el número de Piezas que se quitarán del Sitio.
  - c. Registrará la cantidad de Piezas que se quitarán del Sitio en el Documento de envío.
  - d. Embalará a granel el Equipo con el uso de palés, hojas deslizantes y film transparente (Nota: El Equipo no se embalará individualmente; ver las Responsabilidades del cliente).
  - e. Los artículos como cables, periféricos, replicadores de puertos, discos externos, teclados, ratones y estaciones de acoplamiento se juntarán, embalarán y se pondrán en una lista como misceláneos.
  - f. Proporcionará al Cliente un Documento de envío para que lo firme antes de abandonar del Sitio.
  - g. Transportará el equipo al sitio de procesamiento de Dell.
4. **Procesamiento.** Al llegar al sitio de procesamiento del equipo de Dell, este realizará lo siguiente:
  - a. Auditoría:
    - i. Registrará la ID de logística para cada Pieza en un sistema de seguimiento de inventario.
    - ii. Registrará la siguiente información para cada equipo portátil o de escritorio, monitor e impresora en el Informe de liquidación del equipo:
      - marca, modelo, fabricante, número de serie, etiqueta de recurso (si la hubiere) y tamaño de pantalla (si corresponde).
    - iii. Registrará lo siguiente para cada disco duro suelto en el Informe de liquidación del equipo:
      - marca, número de modelo, fabricante y número de serie (si lo hubiera).
    - iv. Registrará lo siguiente para todas las demás Piezas:
      - una descripción suficiente para identificar la Pieza, el estado de la Pieza, el fabricante, el número de serie (si corresponde), el número de etiqueta de propiedad (si corresponde) y el peso de la Pieza.
    - v. Quitará cualquier etiqueta de recurso.
  - b. Prueba funcional: probará y registrará los resultados para las siguientes Piezas en el Informe de liquidación del equipo:
    - i. Equipo portátil y de escritorio, servidor o unidad empresarial:
      - a) Funcionalidad
      - b) Cantidad de RAM
      - c) Número y tamaño de los discos duros
      - d) Velocidad del procesador
      - e) CD Rom o DVD instalados

- f) Inspección visual del funcionamiento de LCD (equipos portátiles)
  - Monitores: funcionalidad
  - Impresoras: funcionalidad
  - Otro hardware informático: funcionalidad
- c. Clasificación de estado: para todos los Equipos que se prueban de manera funcional, la condición de estado de cada Pieza se registrará en el Informe de liquidación del equipo, por ejemplo, como se muestra a continuación: (Nota: Las inscripciones de clasificación pueden variar por región)
  - i. Clase “C”: equipo usado, completo y funcional con desgaste y uso normales.
  - ii. Clase “D”: equipo usado con componentes faltantes o con daños superficiales que exceden el desgaste y uso normales.
  - iii. Clase “S” o “Chatarra”: equipo usado (no apto para la reventa) que se reciclará o separará en partes. También incluye Equipos que ya no son comercializables, que les faltan componentes importantes o están dañados superficialmente, por lo que no se pueden revender.
- d. Optimización de valor: se intentará optimizar el valor de los Equipos elegibles para la reventa y recibir una Recuperación de valor. El Cliente reconoce que para recibir la Recuperación de valor máxima, el Equipo debe estar (i) en funcionamiento e incluir los cables de alimentación y otros elementos necesarios para que cada Pieza pase una prueba de funcionamiento del fabricante de equipo original (“OEM”); y (ii) en condiciones de estado razonables, que no requieran más que una limpieza ligera y no tengan partes plásticas rotas, de manera que todos los Equipos se puedan revender como equipos usados funcionales con desgaste y uso normales.
- e. Recuperación de valor y reventa:
  - i. La Recuperación de valor para cualquier Pieza que cumpla con las directrices de precios de la UEPP se basará en el valor de dicha Pieza según lo establecido en la UEPP vigente para el mes en que el Equipo se procesó. La Recuperación de valor para cualquier Pieza que se pueda revender pero que no cumple con las directrices de precios de la UEPP se determinará tomando el valor de dicha Pieza según lo establecido en la UEPP vigente para el mes en el que la Pieza se procesó y luego se lo reducirá para tener en cuenta los factores que causaron que la Pieza no se ajuste a las directrices de precios de la UEPP.
  - ii. Para los servidores, las unidades empresariales, el almacenamiento u otros equipos que no estén referenciados en la UEPP, comuníquese con su gerente de recuperación de Dell con la marca, la configuración y el número de dispositivos para obtener un presupuesto personalizado.
  - iii. La Recuperación de valor para cada Pieza está sujeta a los ajustes que Dell, a su sola discreción, pueda considerar razonables.
  - iv. La Recuperación de valor para cada Pieza se establecerá en el Informe de liquidación del equipo y será vinculante para el Cliente.
  - v. Dell reciclará o desechará cualquier Pieza que falle en la prueba funcional o se la clasifique como Clase “S” o “Chatarra” durante la prueba, de tal manera que cumpla con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
  - vi. Cuando el cliente sea elegible para recibir la Recuperación de valor, se procederá de la siguiente manera:
    - a) Dell proporcionará información detallada con cada Informe de liquidación del equipo para ayudar al Cliente a recibir el pago.

- b) En la medida en que lo permitan la leyes locales, la Recuperación de valor que se mantenga por más de dos años podrá, a la sola discreción de Dell, ser retenida o enviada a una agencia gubernamental.
- vii. La Recuperación del valor es neta de impuestos aplicables y cada parte pagará todos los impuestos de ventas, bienes y servicios adeudados en relación a los importes debidos por ella en virtud del presente.
- f. Disposición de Discos Duros:
  - i. Realizará el borrado de datos con métodos alineados a la norma NIST 800-88 r1 en discos duros funcionales y correctamente asentados que Dell no procesó durante el proceso de Borrado de datos en el Sitio del Cliente.
  - ii. En el caso de que el borrado de datos no tenga éxito, Dell destruirá y eliminará todos los demás discos duros de tal manera que cumpla con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
- g. Eliminación de otros equipos: Dell desmontará y reciclará, reutilizará o eliminará todos los equipos que no sean elegibles para la reventa, de modo que cumplan con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
- 5. **Generación de informes:** Dell entregará al Cliente dentro de treinta y cinco (35) días hábiles<sup>2</sup> a partir de la fecha de Retiro los siguientes informes a través de correo electrónico:
  - a. Resumen de borrado de datos;
  - b. Informe de liquidación del equipo; y
  - c. Confirmación de eliminación que incluirá las siguientes disposiciones:
    - i. Certificado de Borrado de datos que identifica todos los discos duros del Sistema que Dell ha borrado con éxito durante el proceso de Borrado de datos en el Sitio del Cliente;
    - ii. Verificación de que todos los demás discos duros se borraron o destruyeron; y
    - iii. Verificación de que todos los demás equipos se eliminaron/reciclaron de acuerdo con las directrices y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.

## **B. Responsabilidades del Cliente**

1. **Generalidades.** EL CLIENTE REALIZARÁ UN RESPALDO DE CUALQUIER DATO O SOFTWARE QUE EL CLIENTE DESEE CONSERVAR ANTES DE QUE EL EQUIPO ESTÉ DISPONIBLE PARA DELL. El servicio proporcionado bajo esta Descripción del servicio no incluye la restauración de ningún dato o software del Equipo.
2. **Borrado de datos.** El Cliente deberá realizar lo siguiente:
  - a. Quitar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras funciones de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles que se encuentren en dicho Equipo de los Sistemas designados para los Servicios de Borrado de datos antes de la llegada de Dell;
  - b. El Espacio de trabajo de Borrado de datos deberá incluir como mínimo, lo siguiente:
    - i. Espacio de mesa/escritorio, sillas, enchufes eléctricos con iluminación adecuada;
    - ii. Espacio adecuado para apilar al menos 20 computadoras de escritorio para realizar borrados de datos simultáneos;

---

<sup>2</sup> Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas pueden estar sujetos a un mayor tiempo de entrega de informes o de transporte.

- iii. Acceso suficiente a la energía eléctrica a un voltaje según corresponda para el servicio y el país en cuestión, y según lo aconsejado por Dell en el momento de la programación.
  - c. Consolidar y localizar todos los Sistemas designados para los Servicios de borrado de datos en la misma área inmediata que el Espacio de trabajo de borrado de datos;
  - d. Proporcionar un representante del Sitio todos los días para que se programe el Borrado de datos para dirigir a Dell al Espacio de trabajo de borrado de datos y designar los Sistemas en los que Dell debe realizar el Borrado de datos;
  - e. Proporcionar monitores y fuentes de alimentación externas para usarlos con los Sistemas durante el Borrado de datos (no se requieren monitores para equipos portátiles);
  - f. Proporcionar una ubicación de almacenamiento segura en la misma área inmediata que el Espacio de trabajo de borrado de datos para el almacenamiento de sistemas a los que se les borraron los datos con éxito hasta que se realice el Retiro;
  - g. Revisar el formulario de Reconocimiento de borrado de datos y firmar dicho formulario para certificar que el acuerdo del Cliente del Resumen de borrado de datos proporcionado en PDF/CSV (según se define anteriormente bajo las Responsabilidades de Dell, Sección A.2) refleja con precisión: (i) que los discos duros del Sistema se borraron con éxito (“APROBADO”) y posteriormente Dell los trasladó al lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente para su posterior Retiro y (ii) que los discos duros del Sistema no se borraron con éxito (“FALLIDO”) y posteriormente se devolvieron al Representante de Sitio del Cliente para su disposición; y
  - h. Proporcionar una unidad flash USB vacía a Dell para la versión PDF/CSV del Resumen de borrado de datos que proporcionará Dell antes de abandonar el Sitio.
3. **Retiro.** Antes del Retiro, el Cliente deberá realizar lo siguiente:
- a. Declarar, en el momento de la programación del Retiro, cualquier problema de acceso al Sitio, restricciones de seguridad, solicitudes de sindicato, certificado de requisitos de seguro, restricciones de muelle o restricciones de tiempo;
  - b. Completar una factura comercial para cualquier envío desde Guam, Puerto Rico, las Islas Samoaanas o las Islas Vírgenes de Estados Unidos, o cualquier otro país que requiera Dell;
  - c. ELIMINAR TODA LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD, IMPORTANTE O PRIVADA Y CUALQUIER SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES DE TODOS Y CADA UNO DE LOS EQUIPOS (POR EJEMPLO, LOS DISCOS DUROS QUE FALLARON EN EL BORRADO DE DATOS, ETC.) QUE DELL NO IDENTIFICÓ EN EL RESUMEN DE BORRADO DE DATOS COMO DATOS BORRADOS SATISFACTORIAMENTE (“APROBADO”);
  - d. Eliminar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras funciones de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles que se encuentren en dicho Equipo;
  - e. Cancelar o transferir todas las licencias asociadas con el software de otros fabricantes que se encuentren en el Equipo;
  - f. Retirar del Equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., CD, DVD, ZIP);
  - g. Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner;
  - h. Verificar que el Equipo contiene solo hardware informático y no otros productos como aparatos electrónicos, equipo de oficina, desechos y equipos biocontaminantes, materiales, paquetes o cajas;

- i. Verificar que el Equipo esté completo y correctamente ensamblado ya que el valor del Equipo que ha sido desensamblado (por ejemplo, los discos duros, la memoria o las baterías que faltan en el sistema) se puede reducir o eliminar;
  - j. Desenchufar/Desmontar/Vaciar/Desempacar todos los Equipos y separar claramente dichos Equipos del equipo que no se va a retirar (tenga en cuenta que si el Cliente empaca o embala el Equipo antes del Retiro, Dell puede solicitar que se re programe el Retiro a expensas del Cliente o el Cliente puede firmar la Exención de empaquetado por parte del cliente para permitir el envío de los recursos embalados o envueltos por el cliente);
  - k. Consolidar el Equipo en cada Sitio (incluidos los Sistemas que se han borrado exitosamente con el Borrado de datos) en una ubicación central que sea razonablemente accesible para el Proveedor logístico de Dell; y
  - l. Proporcionar un representante del Sitio para que dirija al Proveedor logístico de Dell al Equipo con el fin de asegurarle que retire el equipo correcto.
4. **Garantía del cliente.** El Cliente declara y garantiza lo siguiente:
- a. Que tiene un título perfecto del Equipo libre de toda carga, reclamo o gravamen de cualquier naturaleza;
  - b. Que ha eliminado toda la información confidencial, de propiedad, confidencial u otros datos privados de todos los Equipos que Dell no considere borrados correctamente ("APROBADOS") según el Resumen de borrado de datos.
  - c. Que el Cliente está debidamente autorizado para vender dichos Equipos y que dicha venta no dará como resultado un incumplimiento por su parte de ningún acuerdo o decisión vinculante para él.
  - d. Que salvo que él/ella indique lo contrario y que Dell lo reconozca por escrito antes del envío, el Equipo funcionará de acuerdo con las especificaciones publicadas del fabricante tras la entrega a Dell.
  - e. Que es responsable por los requisitos y obligaciones de estado y seguridad aplicables y que ha cumplido con ellos en relación con el Sitio al cual les ha proporcionado acceso a Dell o a sus proveedores, incluido el Espacio de trabajo de borrado de datos.

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

### **C. Condiciones de pago y precio**

Al cliente se le cobrará por pieza. Los Servicios bajo esta Descripción del servicio solo están disponibles para veinte (20) o más Sistemas por visita al Sitio (pueden aplicarse limitaciones geográficas y los mínimos por país pueden variar). Se cobrará un cargo mínimo equivalente al costo de Borrado de datos y al Retiro de veinte (20) Sistemas por cada visita a cada Sitio durante el cual se realicen Servicios de borrado de datos que no cumplan con este requisito. El precio por pieza se establecerá en una cotización generada por Dell.

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

- Componentes externos de computadora (por ejemplo, cables, periféricos, unidades externas, teclados, ratones, estaciones de acoplamiento)
- Componentes internos de computadora sueltos

- Piezas no relacionadas con la computadora (por ejemplo, telecomunicaciones/teléfono celular, DVD/DVR)

El Retiro o reciclaje de los paquetes/cajas del Cliente no se incluyen en el costo de este Servicio e incurrirán en gastos adicionales.

El Cliente acuerda pagar el precio de cada Pieza según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio. El Cliente reconoce y acepta que Dell tendrá derecho a compensar los montos adeudados a Dell en virtud de esta Descripción del servicio contra los montos que de otra manera deberá pagar Dell al Cliente en virtud del presente.

**Gastos adicionales.**

- Los servicios prestados por Dell para las Piezas que excedan la cantidad ordenada serán facturados al precio por Pieza por el Servicio asociado.
- Los discos duros sueltos que no se encuentren en el sistema recibirán un cargo adicional.
- Las piezas (Equipo) con más de un disco duro tendrán un cargo adicional por unidad.
- Los discos duros superiores a 250 MB tendrán un cargo adicional.
- Los cargos estándar de transporte se incluyen en el Servicio.
- Las Piezas que pesen más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en cargos adicionales de transporte.
- Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
- Los Sitios que requieran acceso o tengan restricciones de vehículos, sindicatos, horario específico o un horario comercial después de lo normal incurrirán en cargos adicionales.
- Si el Cliente, el Sitio o el Equipo no cumplen con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, es posible que sea necesario reprogramar los Servicios aplicables o que se apliquen cargos adicionales.
- Los intentos fallidos de Retiro por parte del Proveedor logístico de Dell en los que el Cliente o Equipo (por ejemplo, el Cliente empaqueta el Equipo antes del Retiro sin aceptar la Exención de empaquetado por parte del cliente, no se comunican las restricciones del sitio, se cancela 48 horas antes de la fecha de recuperación programada) no estén listos en la fecha acordada del Retiro puede tener cargos adicionales.
- El Cliente será responsable por cualquier costo incurrido si al momento del Retiro el Equipo es el incorrecto.

**D. Términos adicionales importantes**

**Propiedad y el riesgo de pérdida.** Dell o el Proveedor logístico de Dell asumirá el riesgo de pérdida o daño del Equipo después de la salida del Sitio de Retiro. La propiedad se considerará transferida a Dell o al Proveedor logístico de Dell una vez que uno de ellos reciba y posea el Equipo.

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

1. **Garantía.** DELL GARANTIZA QUE REALIZARÁ EL SERVICIO CON PRECAUCIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES. DELL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA Y RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEA EXPRESA O

IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.

2. **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:
- a. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES: (I) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DE NEGOCIO O CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE TERCEROS QUE PUEDAN APLICARSE A LOS DATOS EN EL EQUIPO, (II) DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES O PUNITIVOS (SI CORRESPONDE) O (III) CUALQUIER RECLAMO DE TERCEROS.
  - b. DELL NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LA SEGURIDAD O CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS QUE RESIDEN EN EL EQUIPO, EXCEPTO POR LA DIVULGACIÓN NO AUTORIZADA DE LOS DATOS DE UN DISCO DURO DEL SISTEMA EN EL QUE DELL O SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS NO REALIZARON CORRECTAMENTE EL BORRADO DE DATOS EN EL SITIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y QUE POSTERIORMENTE CERTIFICARON QUE A DICHO DISCO DURO SE LE REALIZÓ EL BORRADO DE DATOS CON ÉXITO EN EL RESUMEN DE BORRADO DE DATOS. EN TAL CASO, DELL SERÁ RESPONSABLE ANTE EL CLIENTE POR DAÑOS DIRECTOS RESULTANTES DE DICHA DIVULGACIÓN HASTA EL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN D.2.d A CONTINUACIÓN.
  - c. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE EQUIPO NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO LA VALORACIÓN ESTABLECIDA EN LA UEPP PARA EL MES EN EL QUE SE DESCUBRIÓ POR PRIMERA VEZ QUE EL ARTÍCULO SE PERDIÓ.
  - d. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIER RECLAMO DE RESPONSABILIDAD QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE CUALQUIER AÑO CALENDARIO NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EN DICHO AÑO CALENDARIO.

DELL NO LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O FALLECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DE NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA QUE NO PUEDA LIMITARSE DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE PROHIBA EN ALGUNA PARTE CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO, LAS PARTES ACUERDAN QUE DICHA LIMITACIÓN SERÁ MODIFICADA, SIN MÁS MEDIDAS DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, DE MANERA QUE SE APLIQUE AMPLIAMENTE AL MÁXIMO EFECTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE.



## Adjunto de servicio 2

# Opción de reventa de recursos de TI con borrado de datos fuera del sitio (vence 4 años después de la contratación)

### A. Responsabilidades de Dell.

#### 1. Programación.

- a. Retiro. Dell asignará al Proveedor logístico de Dell para el Retiro y el envío del Equipo. El Proveedor logístico de Dell se pondrá en contacto con el Cliente para confirmar la cantidad de Piezas y programar cada Sitio para el Retiro en una fecha mutuamente acordada durante el Horario comercial. El Retiro se programará generalmente no antes de tres (3) días hábiles después de la fecha del contacto.

#### 2. Retiro. El Proveedor logístico de Dell realizará lo siguiente:

- a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Sitio de Retiro.
- b. Registrará una ID de logística única para cada Pieza y registrará el número de Piezas que se quitarán del Sitio.
- c. Registrará la cantidad de Piezas que se quitarán del Sitio en el Documento de envío.
- d. Embalará a granel el Equipo con el uso de palés, hojas deslizantes y film transparente (Nota: El Equipo no se embalará individualmente; ver las Responsabilidades del cliente).
- e. Los artículos como cables, periféricos, replicadores de puertos, discos externos, teclados, ratones y estaciones de acoplamiento se juntarán, embalarán y se pondrán en una lista como misceláneos.
- f. Proporcionará al Cliente un Documento de envío para que lo firme antes de abandonar del Sitio.
- g. Transportará el equipo al sitio de procesamiento de Dell.

#### 3. Procesamiento. Al llegar al sitio de procesamiento del equipo de Dell, este realizará lo siguiente:

##### a. Auditoría:

- i. Registrará la ID de logística para cada Pieza en un sistema de seguimiento de inventario.
- ii. Registrará la siguiente información para cada equipo portátil o de escritorio, monitor e impresora en el Informe de liquidación del equipo:
  - marca, modelo, fabricante, número de serie, etiqueta de recurso (si la hubiere) y tamaño de pantalla (si corresponde).
- iii. Registrará lo siguiente para cada disco duro suelto en el Informe de liquidación del equipo:
  - marca, número de modelo, fabricante, número de serie (si lo hubiera).
- iv. Registrará lo siguiente para todas las demás Piezas:

- una descripción suficiente para identificar la Pieza, el estado de la Pieza, el fabricante, el número de serie (si corresponde), el número de etiqueta de propiedad (si corresponde) y el peso de la Pieza.
- v. Quitará cualquier etiqueta de recurso.
- b. Prueba funcional: probará y registrará los resultados para las siguientes Piezas en el Informe de liquidación del equipo:
    - i. Equipo portátil y de escritorio, servidor o unidad empresarial:
      - Funcionalidad
      - Cantidad de RAM
      - Número y tamaño de los discos duros
      - Velocidad del procesador
      - CD Rom o DVD instalados
      - Inspección visual del funcionamiento de LCD (equipos portátiles)
    - ii. Monitor: funcionalidad
    - iii. Impresoras: funcionalidad
    - iv. Otro hardware informático: funcionalidad
  - c. Clasificación de estado: para todos los Equipos que se prueban de manera funcional, la condición de estado de cada Pieza se registrará en el Informe de liquidación del equipo, por ejemplo, como se muestra a continuación: (Nota: Las inscripciones de clasificación pueden variar por región)
    - i. Clase “C”: equipo usado, completo y funcional con desgaste y uso normales.
    - ii. Clase “D”: equipo usado con componentes faltantes o con daños superficiales que exceden el desgaste y uso normales.
    - iii. Clase “S” o “Chatarra”: equipo usado (no apto para la reventa) que se reciclará o separará en partes. También incluye Equipos que ya no son comercializables, que les faltan componentes importantes o están dañados superficialmente, por lo que no se pueden revender.
  - d. Optimización de valor: se intentará optimizar el valor de los Equipos elegibles para la reventa y recibir una Recuperación de valor. El Cliente reconoce que para recibir la Recuperación de valor máxima, el Equipo debe estar (i) en funcionamiento e incluir los cables de alimentación y otros elementos necesarios para que cada Pieza pase una prueba de funcionamiento del fabricante de equipo original (“OEM”); y (ii) en condiciones de estado razonables, que no requieran más que una limpieza ligera y no tengan partes plásticas rotas, de manera que todos los Equipos se puedan revender como equipos usados funcionales con desgaste y uso normales.
  - e. Recuperación de valor y reventa:
    - i. La Recuperación de valor para cualquier Pieza que cumpla con las directrices de precios de la UEPP se basará en el valor de dicha Pieza según lo establecido en la UEPP vigente para el mes en que el Equipo se procesó. La Recuperación de valor para cualquier Pieza que se pueda revender pero que no cumple con las directrices de precios de la UEPP se determinará tomando el valor de dicha Pieza según lo establecido en la UEPP vigente para el mes en el que la Pieza se procesó y luego se lo reducirá para tener en cuenta los factores que causaron que la Pieza no se ajuste a las directrices de precios de la UEPP.

- ii. Para los servidores, las unidades empresariales, el almacenamiento u otros equipos que no estén referenciados en la UEPP, comuníquese con su gerente de recuperación de Dell con la marca, la configuración y el número de dispositivos para obtener un presupuesto personalizado.
  - iii. La Recuperación de valor para cada Pieza está sujeta a los ajustes que Dell, a su sola discreción, pueda considerar razonables.
  - iv. La Recuperación de valor para cada Pieza se establecerá en el Informe de liquidación del equipo y será vinculante para el Cliente.
  - v. Dell reciclará o desechará cualquier Pieza que falle en la prueba funcional o se la clasifique como Clase “S” o “Chatarra” durante la prueba, de tal manera que cumpla con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
  - vi. Cuando el cliente sea elegible para recibir la Recuperación de valor, se procederá de la siguiente manera:
    - Dell proporcionará información detallada con cada Informe de liquidación del equipo para ayudar al Cliente a recibir el pago.
    - En la medida en que lo permitan la leyes locales, la Recuperación de valor que se mantenga por más de dos años podrá, a la sola discreción de Dell, ser retenida o enviada a una agencia gubernamental. Dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la entrega de un Informe de liquidación de equipo y siempre que Dell tenga la información de la remesa de cheque requerida para el Cliente en el expediente, Dell deberá pagarle al Cliente la Remisión de valor para el Equipo procesada de acuerdo con los criterios anteriores.
  - vii. La Recuperación del valor es neta de impuestos aplicables y cada parte pagará todos los impuestos de ventas, bienes y servicios adeudados en relación a los importes debidos por ella en virtud del presente.
- f. Disposición de Discos Duros:
- i. Realizará el borrado de datos con métodos alineados a la norma NIST 800-88 r1 en discos duros funcionales y correctamente asentados.
  - ii. En el caso de que el borrado de datos no tenga éxito, Dell destruirá y eliminará todos los demás discos duros de tal manera que cumpla con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
- g. Eliminación de otros equipos: Dell desmontará y reciclará, reutilizará o eliminará todos los equipos que no sean elegibles para la reventa, de modo que cumplan con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
4. **Generación de informes.** Dell entregará al Cliente dentro de treinta y cinco (35) días hábiles<sup>3</sup> a partir de la fecha de Retiro los siguientes informes a través de correo electrónico:
- a. Informe de liquidación del equipo; y
  - b. Confirmación de eliminación que incluirá las siguientes disposiciones:
    - i. Certificado de Borrado de datos que identifica todos los discos duros del Sistema que Dell ha borrado con éxito;
    - ii. Verificación de que todos los demás discos duros se borraron o destruyeron en conformidad con lo indicado anteriormente en la sección A.3.f. ; y

---

<sup>3</sup> Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas pueden estar sujetos a un mayor tiempo de entrega de informes o de transporte.

- iii. Verificación de que todos los demás equipos se eliminaron/reciclaron de acuerdo con las directrices y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.

## **B. Responsabilidades del Cliente.**

1. **Generalidades.** EL CLIENTE REALIZARÁ UN RESPALDO DE CUALQUIER DATO O SOFTWARE QUE EL CLIENTE DESEE CONSERVAR ANTES DE QUE EL EQUIPO ESTÉ DISPONIBLE PARA DELL. El servicio proporcionado bajo esta Descripción del servicio no incluye la restauración de ningún dato o software del Equipo.
2. **Eliminación de datos.** Este Servicio no está diseñado para la eliminación de Equipos que contengan información confidencial, de propiedad, importante o privada del Cliente. EL CLIENTE ELIMINARÁ TODA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD, IMPORTANTE O PRIVADA Y CUALQUIER SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES DE TODOS LOS EQUIPOS ANTES DE QUE EL PROVEEDOR LOGÍSTICO DE DELL LOS RETIRE.
3. **Retiro.** Antes del Retiro, el Cliente deberá realizar lo siguiente:
  - a. Declarar, en el momento de la programación del Retiro, cualquier problema de acceso al Sitio, restricciones de seguridad, solicitudes de sindicato, certificado de requisitos de seguro, restricciones de muelle o restricciones de tiempo;
  - b. Completar una factura comercial para cualquier envío desde Guam, Puerto Rico, las Islas Samoanas o las Islas Vírgenes de Estados Unidos, o cualquier otro país que requiera Dell;
  - c. Eliminar toda la información confidencial, de propiedad, importante o privada y cualquier software de otros fabricantes de todos y cada uno de los Equipos;
  - d. Eliminar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras funciones de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles que se encuentren en dicho Equipo;
  - e. Cancelar o transferir todas las licencias asociadas con el software de otros fabricantes que se encuentren en el Equipo;
  - f. Retirar del Equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., CD, DVD, ZIP);
  - g. Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner;
  - h. Verificar que el Equipo contiene solo hardware informático y no otros productos como aparatos electrónicos, equipo de oficina, desechos y equipos biocontaminantes, materiales, paquetes o cajas;
  - i. Verificar que el Equipo esté completo y correctamente ensamblado ya que el valor del Equipo que ha sido desensamblado (por ejemplo, los discos duros, la memoria o las baterías que faltan en el sistema) se puede reducir o eliminar;
  - j. Desenchufar/Desmontar/Vaciar/Desempacar todos los Equipos y separar claramente dichos Equipos del equipo que no se va a retirar (tenga en cuenta que si el Cliente empaca o embala el Equipo antes del Retiro, Dell puede solicitar que se re programe el Retiro a expensas del Cliente o el Cliente puede firmar la Exención de empaquetado por parte del cliente para permitir el envío de los recursos embalados o envueltos por el cliente);
  - k. Consolidar el Equipo en cada Sitio en una ubicación central que sea razonablemente accesible para el Proveedor logístico de Dell;
  - l. Proporcionar un representante del Sitio para que dirija al Proveedor logístico de Dell al Equipo con el fin de asegurarse que retire el equipo correcto.
4. **Garantía del cliente.** El Cliente declara y garantiza lo siguiente:

- a. Que tiene un título perfecto del Equipo libre de toda carga, reclamo o gravamen de cualquier naturaleza;
- b. Que ha eliminado toda la información confidencial, de propiedad u otros datos privados y que estos no podrán recuperarse, incluida cualquier información personal que podría utilizarse para identificar a una persona de los Equipos.
- c. Que está debidamente autorizado para vender dicho Equipo y que dicha venta no resultará en un incumplimiento por parte del Cliente de cualquier acuerdo o decisión vinculante para el Cliente; y
- d. Salvo que el Cliente indique lo contrario y que Dell lo reconozca por escrito antes del envío, el Equipo funcionará de acuerdo con las especificaciones publicadas por el fabricante al momento de la entrega a Dell.

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

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

**C. Condiciones de pago y precio.**

Al cliente se le cobrará por pieza, sujeto a la cantidad mínima a recolectar señalada en la matriz de la Región de Dell que se indica a continuación. Para las cantidades inferiores al mínimo regional, se cobrará un cargo equivalente al costo del mínimo establecido por recolección.

<b>Región de Dell*</b>	<b>Estados Unidos, Puerto Rico</b>	<b>Canadá, Europa, Medio Oriente, África</b>	<b>APJ</b>
Piezas mínimas por recolección	10 piezas	20 piezas	10 piezas

\* Es posible que se apliquen limitaciones geográficas y los mínimos por país pueden variar.

El precio por pieza se establecerá en una cotización generada por Dell e incluye los cables asociados, periféricos, estaciones de acoplamiento, replicadores de puertos, unidades externas, teclados y ratones. Los artículos misceláneos se agregarán, pesarán y facturarán a razón de una pieza cada 40 lb o 18 kg de peso. Los artículos misceláneos incluyen lo siguiente:

- Componentes externos de computadora (por ejemplo, cables, periféricos, unidades externas, teclados, ratones, estaciones de acoplamiento)
- Componentes internos de computadora sueltos (no se incluyen los discos duros)

- Piezas no relacionadas con la computadora (por ejemplo, telecomunicaciones/teléfono celular, DVD/DVR)

El Retiro o reciclaje de los paquetes/cajas del Cliente no se incluyen en el costo de este Servicio e incurrirán en gastos adicionales.

El Cliente acuerda pagar el precio de cada Pieza según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio. El Cliente reconoce y acepta que Dell tendrá derecho a compensar los montos adeudados a Dell en virtud de esta Descripción del servicio contra los montos que de otra manera deberá pagar Dell al Cliente en virtud del presente.

#### **Gastos adicionales.**

- Los servicios prestados por Dell para las Piezas que excedan la cantidad ordenada serán facturados al precio por Pieza por el Servicio asociado.
- Los discos duros sueltos que no se encuentren en el sistema recibirán un cargo adicional.
- Los cargos estándar de transporte se incluyen en el Servicio.
  - Las Piezas que pesen más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en cargos adicionales de transporte.
  - Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
  - Los Sitios que requieran acceso o tengan restricciones de vehículos, sindicatos, horario específico o un horario comercial después de lo normal incurrirán en cargos adicionales.
- Si el Cliente, el Sitio o el Equipo no cumplen con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, es posible que sea necesario reprogramar los Servicios aplicables o que se apliquen cargos adicionales.
- Los intentos fallidos de Retiro por parte del Proveedor logístico de Dell en los que el Cliente o Equipo (por ejemplo, el Cliente empaqueta el Equipo antes del Retiro sin aceptar la Exención de empaquetado por parte del cliente, no se comunican las restricciones del sitio, se cancela 48 horas antes de la fecha de recuperación programada) no estén listos en la fecha acordada del Retiro puede tener cargos adicionales.
- El Cliente será responsable por cualquier costo incurrido si al momento del Retiro el Equipo es el incorrecto.

#### **D. Términos adicionales importantes.**

**Propiedad y el riesgo de pérdida.** Dell o el Proveedor logístico de Dell asumirá el riesgo de pérdida o daño del Equipo después de la salida del Sitio de Retiro. La propiedad se considerará transferida a Dell o al Proveedor logístico de Dell una vez que uno de ellos reciba y posea el Equipo.

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

1. **Garantía.** DELL GARANTIZA QUE REALIZARÁ EL SERVICIO CON PRECAUCIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES. DELL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA Y RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.

2. **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:
- a. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES: (I) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DE NEGOCIO O CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE TERCEROS QUE PUEDAN APLICARSE A LOS DATOS EN EL EQUIPO, (II) DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALS O PUNITIVOS (SI CORRESPONDE) O (III) CUALQUIER RECLAMO DE TERCEROS.
  - b. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LOS DAÑOS DERIVADOS O RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN, PÉRDIDA, DIVULGACIÓN O USO DE DATOS, INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES QUE EL CLIENTE NO ELIMINE DE CUALQUIER EQUIPO ANTES DE PONER DICHO EQUIPO A DISPOSICIÓN DELL PARA SU RETIRO.
  - c. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE EQUIPO NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO LA VALORACIÓN ESTABLECIDA EN LA UEPP PARA EL MES EN EL QUE SE DESCUBRIÓ POR PRIMERA VEZ QUE EL ARTÍCULO SE PERDIÓ.
  - d. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIER RECLAMO DE RESPONSABILIDAD QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE CUALQUIER AÑO CALENDARIO NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EN DICHO AÑO CALENDARIO.

DELL NO LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O FALLECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DE NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA QUE NO PUEDA LIMITARSE DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE PROHIBA EN ALGUNA PARTE CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO, LAS PARTES ACUERDAN QUE DICHA LIMITACIÓN SERÁ MODIFICADA, SIN MÁS MEDIDAS DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, DE MANERA QUE SE APLIQUE AMPLIAMENTE AL MÁXIMO EFECTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE.

## Adjunto de servicio 3

# Reventa y reciclaje — Menos del mínimo (vence 4 años después de la contratación)

### A. Responsabilidades de Dell.

#### 1. Programación del envío y entrega.

- a. Al realizar un pedido a Dell por este Servicio, Dell le asignará un número de ID de envío exclusivo a su pedido. Se enviará un correo postal al Cliente que contiene el número de ID de envío y la URL del sitio web del Centro de devolución de Dell: [www.dellreturncenter.com](http://www.dellreturncenter.com).
- b. Se debe imprimir una etiqueta de envío para cada Pieza del Equipo desde el sitio web del Centro de devolución de Dell.
- c. El Cliente puede programar que el Proveedor de envíos retire el Equipo debidamente empaquetado por el Cliente en el sitio web del Centro de devoluciones de Dell. De forma alternativa, el Cliente puede, de acuerdo con los requisitos del Proveedor de envíos: (i) entregar el Equipo debidamente empaquetado al Proveedor de envíos durante una visita programada regularmente por el Proveedor de envíos en la ubicación del Cliente o (ii) entregar el Equipo debidamente empaquetado en la ubicación de entrega del Proveedor de envíos.

#### 2. Procesamiento. Al llegar al sitio de procesamiento del equipo de Dell, este realizará lo siguiente:

##### a. Auditoría:

- i. Registrará la ID de logística para cada Pieza en un sistema de seguimiento de inventario.
- ii. Registrará la siguiente información para cada equipo portátil o de escritorio, monitor e impresora en el Informe de liquidación del equipo.
  - marca, modelo, fabricante, número de serie, etiqueta de recurso (si la hubiere) y tamaño de pantalla (si corresponde).
- iii. Registrará lo siguiente para todas las demás Piezas:
  - una descripción suficiente para identificar la Pieza, el estado de la Pieza, el fabricante, el número de serie (si corresponde), el número de etiqueta de propiedad (si corresponde) y el peso de la Pieza.
- iv. Quitará cualquier etiqueta de recurso.

##### b. Prueba funcional: probará y registrará los resultados para las siguientes Piezas en el Informe de liquidación del equipo:

- i. Equipo portátil y de escritorio, servidor o unidad empresarial:
  - Funcionalidad
  - Cantidad de RAM
  - Número y tamaño de los discos duros
  - Velocidad del procesador
  - CD Rom o DVD instalados
  - Inspección visual del funcionamiento de LCD (equipos portátiles)
- ii. Monitores: funcionalidad
- iii. Impresoras: funcionalidad
- iv. Otro hardware informático: funcionalidad

##### c. Clasificación de estado: para todos los Equipos que se prueban de manera funcional, la condición de estado de cada Pieza se registrará en el Informe de liquidación del equipo, por ejemplo, como se muestra a continuación: (Nota: Las inscripciones de clasificación pueden variar por región)



- i. Clase "C": equipo usado, completo y funcional con desgaste y uso normales.
  - ii. Clase "D": equipo usado con componentes faltantes o con daños superficiales que exceden el desgaste y uso normales.
  - iii. Clase "S" o "Chatarra": equipo usado (no apto para la reventa) que se reciclará o separará en partes. También incluye Equipos que ya no son comercializables, que les faltan componentes importantes o están dañados superficialmente, por lo que no se pueden revender.
- d. Optimización de valor: se intentará optimizar el valor de los Equipos elegibles para la reventa y recibir una Recuperación de valor. El Cliente reconoce que para recibir la Recuperación de valor máxima, el Equipo debe estar (i) en funcionamiento e incluir los cables de alimentación y otros elementos necesarios para que cada Pieza pase una prueba de funcionamiento del fabricante de equipo original ("**OEM**"); y (ii) en condiciones de estado razonables, que no requieran más que una limpieza ligera y no tengan partes plásticas rotas, de manera que todos los Equipos se puedan revender como equipos usados funcionales con desgaste y uso normales.
- e. Recuperación de valor y reventa:
- i. La Recuperación de valor para cualquier Pieza que cumpla con las directrices de precios de la UEPP se basará en el valor de dicha Pieza según lo establecido en la UEPP vigente para el mes en que el Equipo se procesó. La Recuperación de valor para cualquier Pieza que se pueda revender pero que no cumple con las directrices de precios de la UEPP se determinará tomando el valor de dicha Pieza según lo establecido en la UEPP vigente para el mes en el que la Pieza se procesó y luego se lo reducirá para tener en cuenta los factores que causaron que la Pieza no se ajuste a las directrices de precios de la UEPP.
  - ii. Para los servidores, las unidades empresariales, el almacenamiento u otros equipos que no estén referenciados en la UEPP, comuníquese con su gerente de recuperación de Dell con la marca, la configuración y el número de dispositivos para obtener un presupuesto personalizado.
  - iii. La Recuperación de valor para cada Pieza está sujeta a los ajustes que Dell, a su sola discreción, pueda considerar razonables.
  - iv. La Recuperación de valor para cada Pieza se establecerá en el Informe de liquidación del equipo y será vinculante para el Cliente.
  - v. Dell reciclará o desechará cualquier Pieza que falle en la prueba funcional o se la clasifique como Clase "S" o "Chatarra" durante la prueba, de tal manera que cumpla con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
  - vi. Cuando el cliente sea elegible para recibir la Recuperación de valor, se procederá de la siguiente manera:
    - Dell proporcionará información detallada con cada Informe de liquidación del equipo para ayudar al Cliente a recibir el pago.
    - En la medida en que lo permitan la leyes locales, la Recuperación de valor que se mantenga por más de dos años podrá, a la sola discreción de Dell, ser retenida o enviada a una agencia gubernamental.
  - vii. La Recuperación del valor es neta de impuestos aplicables y cada parte pagará todos los impuestos de ventas, bienes y servicios adeudados en relación a los importes debidos por ella en virtud del presente.
- f. Disposición de Discos Duros:

- i. Realizará el borrado de datos con métodos alineados a la norma NIST 800-88 r1 en discos duros funcionales y correctamente asentados.
  - ii. En el caso de que el borrado de datos no tenga éxito, Dell destruirá y eliminará todos los demás discos duros de tal manera que cumpla con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
- g. Eliminación de otros equipos: Dell desmontará y reciclará, reutilizará o eliminará todos los equipos que no sean elegibles para la reventa, de modo que cumplan con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
3. **Generación de informes.** Dell entregará al Cliente dentro de treinta y cinco (35) días hábiles<sup>4</sup> a partir de la fecha de Retiro los siguientes informes a través de correo electrónico:
- a. Informe de liquidación del equipo; y
  - b. Confirmación de eliminación que incluirá las siguientes disposiciones:
    - i. Certificado de Borrado de datos que identifica todos los discos duros del Sistema que Dell ha borrado con éxito durante el proceso de Borrado de datos;
    - ii. Verificación de que todos los demás discos duros se borraron o destruyeron en conformidad con lo indicado anteriormente en la sección A.3.f. ;
    - iii. Verificación de que todos los demás equipos se eliminaron/reciclaron de acuerdo con las directrices y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.

#### **B. Responsabilidades del Cliente.**

1. **Generalidades.** EL CLIENTE REALIZARÁ UN RESPALDO DE CUALQUIER DATO O SOFTWARE QUE EL CLIENTE DESEE CONSERVAR ANTES DE QUE EL EQUIPO ESTÉ DISPONIBLE PARA DELL. El servicio proporcionado bajo esta Descripción del servicio no incluye la restauración de ningún dato o software del Equipo.
2. **Eliminación de datos.** Este Servicio no está diseñado para la eliminación de Equipos que contengan información confidencial, de propiedad, importante o privada del Cliente. EL CLIENTE ELIMINARÁ TODA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD, IMPORTANTE O PRIVADA Y CUALQUIER SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES DE TODOS LOS EQUIPOS ANTES DE QUE EL PROVEEDOR LOGÍSTICO DE DELL LOS RETIRE.
3. **Envíos.** Antes de enviar el Equipo, el Cliente deberá realizar lo siguiente:
  - a. Dirigirse al sitio web del Centro de devoluciones de Dell, <http://www.dellreturncenter.com/>, e ingresar el número de identificación de envío o el número de pedido de Dell. El cliente también puede utilizar el número de pedido de Dell para acceder a su etiqueta en el sitio web del Centro de devoluciones de Dell 3 días hábiles después de la fecha de pedido;
  - b. Confirmar que su nombre y la dirección de retiro son correctos e introducir su dirección de correo electrónico;
  - c. Ingresar el Número de serie para cada Pieza que se envía a Dell;
  - d. Imprimir una etiqueta para cada Pieza del Equipo que se enviará;
  - e. Programar una fecha de retiro con el Proveedor de envíos, confirmar que tiene un Proveedor de envíos regular para el retiro o que llevará la unidad a un lugar de entrega del Proveedor de envíos;
  - f. Retirar del Equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., CD, DVD, ZIP);

---

<sup>4</sup> Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas pueden estar sujetos a un mayor tiempo de entrega de informes o de transporte.

- g. Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner;
  - h. Eliminar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras funciones de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles que se encuentren en dicho Equipo;
  - i. Cancelar o transferir todas las licencias asociadas con el software de otros fabricantes que se encuentren en el Equipo;
  - j. Verificar que el Equipo contiene solo hardware informático y no otros productos como materiales, paquetes, cajas, aparatos electrónicos, equipo de oficina o desechos y equipos biocontaminantes;
  - k. Verificar que el Equipo esté completo y correctamente ensamblado ya que el valor del Equipo que ha sido desensamblado (por ejemplo, los discos duros, la memoria o las baterías que faltan en el sistema) se puede reducir o eliminar;
  - l. Empacar y sellar cada Pieza del equipo en una caja separada con el uso de materiales de embalaje adecuados para garantizar que el Equipo está protegido contra daños durante el envío a Dell.
4. **Garantía del cliente.** El Cliente declara y garantiza lo siguiente:
- a. Que tiene un título perfecto del Equipo libre de toda carga, reclamo o gravamen de cualquier naturaleza;
  - b. Que ha eliminado toda la información confidencial, de propiedad u otros datos privados y que estos no podrán recuperarse, incluida cualquier información personal que podría utilizarse para identificar a una persona de los Equipos.
  - c. Que está debidamente autorizado para vender dicho Equipo y que dicha venta no resultará en un incumplimiento por parte del Cliente de cualquier acuerdo o decisión vinculante para el Cliente; y
  - d. Salvo que el Cliente indique lo contrario y que Dell lo reconozca por escrito antes del envío, el Equipo funcionará de acuerdo con las especificaciones publicadas por el fabricante al momento de la entrega a Dell.

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

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

### **C. Condiciones de pago y precio.**

Al cliente se le cobrará por pieza. El precio por pieza se establecerá en una cotización generada por Dell.

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

- Componentes externos de computadora (por ejemplo, cables, periféricos, unidades externas, teclados, ratones, estaciones de acoplamiento)
- Componentes internos de computadora sueltos (no se incluyen los discos duros)
- Piezas no relacionadas con la computadora (por ejemplo, telecomunicaciones/teléfono celular, DVD/DVR)

El Retiro o reciclaje de los paquetes/cajas del Cliente no se incluyen en el costo de este Servicio e incurrirán en gastos adicionales.

El Cliente acuerda pagar el precio de cada Pieza según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio. El Cliente reconoce y acepta que Dell tendrá derecho a compensar los montos adeudados a Dell en virtud de esta Descripción del servicio contra los montos que de otra manera deberá pagar Dell al Cliente en virtud del presente.

#### **Gastos adicionales.**

- Los servicios prestados por Dell para las Piezas que excedan la cantidad ordenada serán facturados al precio por Pieza por el Servicio asociado.
- Los discos duros sueltos que no se encuentren en el sistema recibirán un cargo adicional.
- Los cargos estándar de transporte se incluyen en el Servicio.
  - Las Piezas que pesen más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en cargos adicionales de transporte.
  - Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
  - Es posible que no se envíen las piezas que pesen más de 60 lb o 27 kg por medio de este servicio.
- Los intentos fallidos de Retiro por parte del Proveedor de envíos en los que el Equipo no esté listo en la fecha de Retiro acordada pueden tener cargos adicionales.
- Si el equipo no cumple con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, se aplicarán tarifas o cargos adicionales.

#### **D. Términos adicionales importantes.**

**Propiedad y el riesgo de pérdida.** Dell asumirá el riesgo de pérdida o daño del Equipo una vez recibido, inspeccionado y aceptado en el sitio de procesamiento del Equipo de Dell. La propiedad se considerará transferida a Dell una vez que reciba y posea el Equipo.

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

1. **Garantía.** DELL GARANTIZA QUE REALIZARÁ EL SERVICIO CON PRECAUCIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES. DELL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA Y RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.
2. **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:

- a. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES: (I) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DE NEGOCIO O CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE TERCEROS QUE PUEDAN APLICARSE A LOS DATOS EN EL EQUIPO, (II) DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES O PUNITIVOS (SI CORRESPONDE) O (III) CUALQUIER RECLAMO DE TERCEROS.
- b. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LOS DAÑOS DERIVADOS O RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN, PÉRDIDA, DIVULGACIÓN O USO DE DATOS, INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES QUE EL CLIENTE NO ELIMINE DE CUALQUIER EQUIPO ANTES DE ENVIARLO A DELL.
- c. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE EQUIPO NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO LA VALORACIÓN ESTABLECIDA EN LA UEPP PARA EL MES EN EL QUE SE DESCUBRIÓ POR PRIMERA VEZ QUE EL ARTÍCULO SE PERDIÓ.
- d. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIER RECLAMO DE RESPONSABILIDAD QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE CUALQUIER AÑO CALENDARIO NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EN DICHO AÑO CALENDARIO.

DELL NO LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O FALLECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DE NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA QUE NO PUEDA LIMITARSE DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE PROHIBA EN ALGUNA PARTE CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO, LAS PARTES ACUERDAN QUE DICHA LIMITACIÓN SERÁ MODIFICADA, SIN MÁS MEDIDAS DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, DE MANERA QUE SE APLIQUE AMPLIAMENTE AL MÁXIMO EFECTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE.

## Adjunto de servicio 4

# Reciclaje de recursos informáticos (vence 4 años después de la contratación)

### A. Responsabilidades de Dell.

#### 1. Programación.

- a. Retiro. Dell asignará al Proveedor logístico de Dell para el Retiro y el envío del Equipo. El Proveedor logístico de Dell se pondrá en contacto con el Cliente para confirmar la cantidad de Piezas y programar cada Sitio para el Retiro en una fecha mutuamente acordada durante el Horario comercial. El Retiro se programará generalmente no antes de tres (3) días hábiles después de la fecha del contacto.

#### 2. Retiro. El Proveedor logístico de Dell realizará lo siguiente:

- a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Sitio de Retiro.
- b. Registrará la cantidad de Piezas que se quitarán del Sitio en el Documento de envío.
- c. Embalará a granel el Equipo con el uso de palés, hojas deslizantes y film transparente (Nota: El Equipo no se embalará individualmente; ver las Responsabilidades del cliente).
- d. Proporcionará al Cliente un Documento de envío para que lo firme antes de abandonar del Sitio.
- e. Transportará el equipo al sitio de procesamiento de Dell.

#### 3. Procesamiento. Al llegar al sitio de procesamiento del equipo de Dell, este realizará lo siguiente:

##### a. Auditoría:

- i. Registrará la siguiente información para cada equipo portátil o de escritorio, monitor, servidor, unidad empresarial e impresora en el Informe de liquidación del equipo.
  - marca, modelo, fabricante, número de serie, etiqueta de recurso (si la hubiere) y tamaño de pantalla (si corresponde).
- ii. Registrará lo siguiente para cada disco duro suelto en el Informe de liquidación del equipo:
  - marca, número de modelo, fabricante, número de serie (si lo hubiera).
- iii. Registrará lo siguiente para todas las demás Piezas:
  - una descripción suficiente para identificar la Pieza, el estado de la Pieza, el fabricante, el número de serie (si corresponde), el número de etiqueta de propiedad (si corresponde) y el peso de la Pieza.
- iv. Removerá las etiquetas de recursos.

##### b. Disposición de Discos Duros:

- i. Realizará el borrado de datos con métodos alineados a la norma NIST 800-88 r1 en discos duros funcionales y correctamente asentados.
- ii. En el caso de que el borrado de datos no tenga éxito, Dell destruirá y eliminará todos los demás discos duros de tal manera que cumpla con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.

- c. Eliminación de otros equipos: Dell desmontará y reciclará, reutilizará o eliminará todos los equipos que no sean elegibles para su reutilización, de modo que cumplan con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
4. **Generación de informes.** Dell entregará al Cliente dentro de treinta y cinco (35) días hábiles<sup>5</sup> a partir de la fecha de Retiro los siguientes informes a través de correo electrónico:
- a. Informe de liquidación del equipo; y
  - b. Confirmación de eliminación que incluirá las siguientes disposiciones:
    - i. Verificación de que todos los demás discos duros se borraron o destruyeron en conformidad con lo indicado anteriormente en la sección A.3.b. ;
    - ii. Verificación de que todos los demás equipos se eliminaron/reciclaron de acuerdo con las directrices y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
  - c. Informe de restitución del contrato de arrendamiento.

## **B. Responsabilidades del Cliente.**

1. **Generalidades.** EL CLIENTE REALIZARÁ UN RESPALDO DE CUALQUIER DATO O SOFTWARE QUE EL CLIENTE DESEE CONSERVAR ANTES DE QUE EL EQUIPO ESTÉ DISPONIBLE PARA DELL. El servicio proporcionado bajo esta Descripción del servicio no incluye la restauración de ningún dato o software del Equipo.
2. **Eliminación de datos.** Este Servicio no está diseñado para la eliminación de Equipos que contengan información confidencial, de propiedad, importante o privada del Cliente. EL CLIENTE ELIMINARÁ TODA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD, IMPORTANTE O PRIVADA Y CUALQUIER SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES DE TODOS LOS EQUIPOS ANTES DE QUE EL PROVEEDOR LOGÍSTICO DE DELL LOS RETIRE.
3. **Retiro.** Antes del Retiro, el Cliente deberá realizar lo siguiente:
- a. Declarar, en el momento de la programación del Retiro, cualquier problema de acceso al Sitio, restricciones de seguridad, solicitudes de sindicato, certificado de requisitos de seguro, restricciones de muelle o restricciones de tiempo;
  - b. Eliminar toda la información confidencial, de propiedad, importante o privada y cualquier software de otros fabricantes de todos y cada uno de los Equipos;
  - c. Cancelar o transferir todas las licencias asociadas con el software de otros fabricantes (incluidos, entre otros, cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles) que se encuentren en el Equipo;
  - d. Retirar del Equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., CD, DVD, ZIP);
  - e. Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner;
  - f. Verificar que el Equipo contiene solo hardware informático y no otros productos como materiales, aparatos electrónicos, equipo de oficina o desechos y equipos biocontaminantes;
  - g. Desenchufar/Desmontar/Vaciar/Desempacar todos los Equipos y separar claramente dichos Equipos del equipo que no se va a retirar (tenga en cuenta que si el Cliente empaca o embala el Equipo antes del Retiro, Dell puede solicitar que se re programe el Retiro a expensas del Cliente o el Cliente puede firmar la Exención de empaquetado por parte del cliente para permitir el envío de los recursos embalados o envueltos por el cliente);

---

<sup>5</sup> Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas pueden estar sujetos a un mayor tiempo de entrega de informes o de transporte.

- h. Consolidar el Equipo en cada Sitio en una ubicación central que sea razonablemente accesible para el Proveedor logístico de Dell;
  - i. Proporcionar un representante del Sitio para que dirija al Proveedor logístico de Dell al Equipo con el fin de asegurarle que retire el equipo correcto.
4. **Garantía del cliente.** El Cliente declara y garantiza lo siguiente:
- a. Que tiene un título perfecto del Equipo libre de toda carga, reclamo o gravamen de cualquier naturaleza;
  - b. Que ha eliminado toda la información confidencial, de propiedad u otros datos privados y que estos no podrán recuperarse, incluida cualquier información personal que podría utilizarse para identificar a una persona de los Equipos.
  - c. Que el Cliente está debidamente autorizado para vender dichos Equipos y que dicha venta no dará como resultado un incumplimiento por su parte de ningún acuerdo o decisión vinculante para él.

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

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

**C. Condiciones de pago y precio.**

Al cliente se le cobrará por pieza, sujeto a la cantidad mínima a recolectar señalada en la matriz de la Región de Dell que se indica a continuación. Para las cantidades inferiores al mínimo regional, se cobrará un cargo equivalente al costo del mínimo establecido por recolección.

Región de Dell*	Estados Unidos, Colombia, México, Brasil, Puerto Rico y Canadá	Europa, Medio Oriente y África	APJ
Piezas mínimas por recolección	25 piezas	20 piezas	10 piezas

\* Es posible que se apliquen limitaciones geográficas y los mínimos por país pueden variar.

El precio por pieza se establecerá en una cotización generada por Dell.



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

- Componentes externos de computadora (por ejemplo, cables, periféricos, unidades externas, teclados, ratones, estaciones de acoplamiento)
- Componentes internos de computadora sueltos (no se incluyen los discos duros)
- Piezas no relacionadas con la computadora (por ejemplo, telecomunicaciones/teléfono celular, DVD/DVR)

El Retiro o reciclaje de los paquetes/cajas del Cliente no se incluyen en el costo de este Servicio e incurrirán en gastos adicionales.

El Cliente acuerda pagar el precio de cada Pieza según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio.

#### **Gastos adicionales.**

- Los servicios prestados por Dell para las Piezas que excedan la cantidad ordenada serán facturados al precio por Pieza por el Servicio asociado.
- Los discos duros sueltos que no se encuentren en el sistema recibirán un cargo adicional.
- Los cargos estándar de transporte se incluyen en el Servicio.
  - Las Piezas que pesen más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en cargos adicionales de transporte.
  - Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
  - Es posible que no se envíen las piezas que pesen más de 60 lb o 27 kg por medio de este servicio.
- Los intentos fallidos de Retiro por parte del Proveedor de envíos en los que el Equipo no esté listo en la fecha de Retiro acordada pueden tener cargos adicionales.
- Si el equipo no cumple con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, se aplicarán tarifas o cargos adicionales.

#### **D. Términos adicionales importantes.**

**Propiedad y el riesgo de pérdida.** Dell o el Proveedor logístico de Dell asumirá el riesgo de pérdida o daño del Equipo después de la salida del Sitio de Retiro. La propiedad se considerará transferida a Dell o al Proveedor logístico de Dell una vez que uno de ellos reciba y posea el Equipo.

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

1. **Garantía.** DELL GARANTIZA QUE REALIZARÁ EL SERVICIO CON PRECAUCIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES. DELL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA Y RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.
2. **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:

- a. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES: (I) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DE NEGOCIO O CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE TERCEROS QUE PUEDAN APLICARSE A LOS DATOS EN EL EQUIPO, (II) DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES O PUNITIVOS (SI CORRESPONDE) O (III) CUALQUIER RECLAMO DE TERCEROS.
- b. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LOS DAÑOS DERIVADOS O RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN, PÉRDIDA, DIVULGACIÓN O USO DE DATOS, INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES QUE EL CLIENTE NO ELIMINE DE CUALQUIER EQUIPO ANTES DE PONER DICHO EQUIPO A DISPOSICIÓN DELL PARA SU RETIRO.
- c. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE EQUIPO NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO LA CANTIDAD DE LOS CARGOS PAGADOS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PARA LOS SERVICIOS DE ELIMINACIÓN PARA ESE ARTÍCULO ESPECÍFICO.
- d. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIER RECLAMO DE RESPONSABILIDAD QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE CUALQUIER AÑO CALENDARIO NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EN DICHO AÑO CALENDARIO.

DELL NO LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O FALLECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DE NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA QUE NO PUEDA LIMITARSE DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE PROHIBA EN ALGUNA PARTE CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO, LAS PARTES ACUERDAN QUE DICHA LIMITACIÓN SERÁ MODIFICADA, SIN MÁS MEDIDAS DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, DE MANERA QUE SE APLIQUE AMPLIAMENTE AL MÁXIMO EFECTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE.

## Anexo 5 del servicio

# Restitución del contrato de arrendamiento de recursos de TI con borrado de datos in situ (vence 4 años después de la contratación)

El Borrado de datos in situ no está disponible en esta Descripción del servicio para discos duros de servidor.

### A. Responsabilidades de Dell.

#### 1. Programación.

- a. Borrado de datos. Dell se pondrá en contacto con el Cliente para programar el Borrado de datos en cada Sitio en un horario de mutuo acuerdo durante el horario comercial. El Borrado de datos generalmente se programará no antes de diez (10) días hábiles después de la fecha del contacto.
- b. Retiro. Una vez completados los servicios de borrado de datos, Dell asignará al Proveedor logístico de Dell para el Retiro y el envío del Equipo. El Proveedor logístico de Dell se pondrá en contacto con el Cliente para confirmar la cantidad de Piezas y programar cada Sitio para el Retiro en una fecha mutuamente acordada durante el Horario comercial. El Retiro se programará generalmente no antes de tres (3) días hábiles después de la fecha del contacto.

#### 2. Borrado de datos. Dell realizará lo siguiente:

- a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Espacio de trabajo de borrado de datos.
- b. Registrará la siguiente información en el Resumen de borrado de datos para cada Sistema: fabricante, número de modelo, número de serie del disco duro funcional y correctamente asentado.
- c. Realizará el Borrado de datos en cada Sistema.
- d. Para cada disco duro del sistema en el que se intente borrar datos, designará en el Resumen de borrado de datos si este se ha realizado correctamente ("APROBADO") o si no se ha realizado correctamente ("FALLIDO").
- e. Retirá cualquier disco duro de un Sistema en el que el Borrado de datos no haya tenido éxito y devolverá dicho disco duro al representante del Cliente; se colocará una etiqueta en el disco duro indicando la fecha/hora y la razón de la falla (si se conoce).
- f. Devolverá todos los Sistemas (excluidos los discos duros que no se hayan borrado satisfactoriamente) a un lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente para su posterior Retiro.
- g. Proporcionará al Cliente una versión PDF/CSV del Resumen de borrado de datos en una unidad flash USB (proporcionada por el Cliente) antes de abandonar el Sitio.
- h. Proporcionará un Resumen de borrado de datos al representante del Sitio del Cliente para su revisión y firma para certificar que el Resumen de borrado de datos proporcionado en PDF/CSV (en el paso 2.g anterior) refleja con exactitud lo siguiente:
- i. que los discos duros del Sistema se borraron con éxito ("APROBADO") y posteriormente Dell los trasladó a un lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente para su posterior Retiro; o

- j. que los discos duros del Sistema que no se borraron correctamente (“FALLIDO”) y que posteriormente se devolvieron al representante del Sitio del Cliente para su disposición.
3. **Retiro y devolución a la agencia de arrendamiento.** El Proveedor logístico de Dell realizará lo siguiente:
- a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Sitio de Retiro.
  - b. Registrará una ID de logística única para cada Pieza y registrará el número de Piezas que se quitarán del Sitio.
  - c. Registrará el número de serie del fabricante para cada PC, computadora portátil, monitor, impresora, servidor o unidad empresarial.
  - d. Asignará un grado de estado a cada PC, computadora portátil, monitor, impresora o servidor basado en una inspección externa.
    - i. Bien: desgaste y uso normales
    - ii. Bueno/Limpio
    - iii. Dañado(s)/a(s)
  - e. Embalará a granel el Equipo con el uso de palés, hojas deslizantes y film transparente (Nota: El Equipo no se embalará individualmente; ver las Responsabilidades del cliente).
  - f. Los artículos como cables, periféricos, replicadores de puertos, discos externos, teclados, ratones y estaciones de acoplamiento se juntarán, embalarán y se pondrán en una lista como misceláneos.
  - g. Proporcionará al Cliente un Documento de envío para que lo firme antes de abandonar del Sitio.
  - h. Transportará el Equipo a la Agencia de arrendamiento para que llegue a más tardar 8 días hábiles después de la fecha de Retiro. (Supeditado a la aceptación del envío por parte de la Agencia de arrendamiento como se establece en nuestro acuerdo de nivel de servicio).
4. **Generación de informes.** Dell entregará al Cliente dentro de treinta y cinco (35) días hábiles<sup>6</sup> a partir de la fecha de Retiro los siguientes informes a través de correo electrónico:
- a. Resumen de borrado de datos;
  - b. Informe de restitución del contrato de arrendamiento;
  - c. Informe de liquidación del equipo; y
  - d. Confirmación de eliminación que incluirá las siguientes disposiciones:
    - i. Certificado de Borrado de datos que identifica todos los discos duros del Sistema que Dell ha borrado con éxito durante el proceso de Borrado de datos en el Sitio del Cliente; y
    - ii. Verificación de que todos los demás discos duros se borraron o destruyeron.

## **B. Responsabilidades del Cliente.**

1. **Generalidades.** Generalidades. EL CLIENTE REALIZARÁ UN RESPALDO DE CUALQUIER DATO O SOFTWARE QUE EL CLIENTE DESEE CONSERVAR ANTES DE QUE EL EQUIPO ESTÉ DISPONIBLE PARA DELL. El servicio proporcionado bajo esta Descripción del servicio no incluye la restauración de ningún dato o software del Equipo.

---

<sup>6</sup> Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas pueden estar sujetos a un mayor tiempo de entrega de informes o de transporte.

2. **Borrado de datos.** El Cliente deberá realizar lo siguiente:
  - a. Quitar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras funciones de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles que se encuentren en dicho Equipo de los Sistemas designados para los Servicios de Borrado de datos antes de la llegada de Dell;
  - b. El Espacio de trabajo de Borrado de datos deberá incluir como mínimo, lo siguiente:
    - i. Espacio de mesa/escritorio, sillas, enchufes eléctricos con iluminación adecuada;
    - ii. Espacio adecuado para apilar al menos 20 computadoras de escritorio para realizar borrados de datos simultáneos;
    - iii. Acceso suficiente a la energía eléctrica a un voltaje según corresponda para el servicio y el país en cuestión, y según lo aconsejado por Dell en el momento de la programación.
  - c. Consolidar y localizar todos los Sistemas designados para los Servicios de borrado de datos en la misma área inmediata que el Espacio de trabajo de borrado de datos;
  - d. Proporcionar un representante del Sitio todos los días para que se programe el Borrado de datos para dirigir a Dell al Espacio de trabajo de borrado de datos y designar los Sistemas en los que Dell debe realizar el Borrado de datos;
  - e. Proporcionar monitores y fuentes de alimentación externas para usarlos con los Sistemas durante el Borrado de datos (no se requieren monitores para equipos portátiles);
  - f. Proporcionar una ubicación de almacenamiento segura en la misma área inmediata que el Espacio de trabajo de borrado de datos para el almacenamiento de sistemas a los que se les borraron los datos con éxito hasta que se realice el Retiro;
  - g. Revisar el formulario de Reconocimiento de borrado de datos y firmar dicho formulario para certificar que el acuerdo del Cliente de que el Resumen de borrado de datos proporcionado en PDF/CSV (según se define anteriormente bajo las Responsabilidades de Dell, Sección A.2) refleja con precisión: (i) que los discos duros del Sistema se borraron exitosamente (“APROBADO”) y posteriormente Dell los trasladó al lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente para su posterior Retiro y (ii) que los discos duros del Sistema que no se borraron exitosamente (“FALLIDO”) y posteriormente se devolvieron al Representante de Sitio del Cliente para su disposición;
  - h. Proporcionar una unidad flash USB vacía a Dell para la versión PDF/CSV del Resumen de borrado de datos que proporcionará Dell antes de abandonar el Sitio.
3. **Retiro.** Antes del Retiro, el Cliente deberá realizar lo siguiente:
  - a. Haber contactado a la Agencia de arrendamiento para la aprobación/devolución apropiada de la autorización;
  - b. Proporcionar a Dell el nombre y la dirección de la Agencia de arrendamiento antes de la programación;
  - c. Declarar, en el momento de la programación del Retiro, cualquier problema de acceso al Sitio, restricciones de seguridad, solicitudes de sindicato, certificado de requisitos de seguro, restricciones de muelle o restricciones de tiempo;
  - d. Eliminar toda la información confidencial, de propiedad, importante o privada y cualquier software de otros fabricantes de todos y cada uno de los Equipos (por ejemplo, los discos duros que fallaron en el Borrado de datos, etc.) que Dell no identificó en el Resumen de borrado de datos como datos borrados satisfactoriamente (“APROBADO”);
  - e. Retirar del Equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., CD, DVD, ZIP);

- f. Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner;
  - g. Verificar que el Equipo contiene solo hardware informático y no otros productos como aparatos electrónicos, equipo de oficina, desechos y equipos biocontaminantes, materiales, paquetes o cajas;
  - h. Verificar que el Equipo esté completo y correctamente ensamblado ya que el valor del Equipo que ha sido desensamblado (por ejemplo, los discos duros, la memoria o las baterías que faltan en el sistema) se puede reducir o eliminar;
  - i. Vaciar/Desempacar todos los Equipos y separar claramente dichos Equipos del equipo que no se van a retirar (tenga en cuenta que si el Cliente empaca o embala el Equipo antes del Retiro, Dell puede solicitar que se re programe el Retiro a expensas del Cliente);
  - j. Consolidar el Equipo en cada Sitio (incluidos los Sistemas que se han borrado exitosamente con el Borrado de datos) en una ubicación central que sea razonablemente accesible para el Proveedor logístico de Dell; y
  - k. Proporcionar un representante del Sitio para que dirija al Proveedor logístico de Dell al Equipo con el fin de asegurarle que retire el equipo correcto.
4. **Garantía del cliente.** El Cliente declara y garantiza lo siguiente:
- a. Que ha eliminado toda la información confidencial, de su propiedad, sensible u otros datos privados del Equipo que Dell no considere borrados correctamente (“APROBADO”) según el Resumen de borrado de datos.
  - b. Que es responsable por los requisitos y obligaciones de estado y seguridad aplicables y que ha cumplido con ellos en relación con el Sitio al cual les ha proporcionado acceso a Dell o a sus proveedores, incluido el Espacio de trabajo de borrado de datos.

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

### C. Condiciones de pago y precio.

Al cliente se le cobrará por pieza. Los Servicios bajo esta Descripción del servicio solo están disponibles para veinte (20) o más Sistemas por visita al Sitio. Se cobrará un cargo mínimo equivalente al costo del Borrado de datos y al Retiro de veinte (20) Sistemas por cada visita a cada Sitio durante el cual se realicen Servicios de borrado de datos que no cumpla con este requisito (pueden aplicarse limitaciones geográficas y los mínimos por país pueden variar). El precio por pieza se establecerá en una cotización generada por Dell.

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

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

El Retiro o reciclaje de los paquetes/cajas del Cliente no se incluyen en el costo de este Servicio e incurrirán en gastos adicionales.

El Cliente acuerda pagar el precio de cada Pieza según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio.

#### **Gastos adicionales.**

- Los servicios prestados por Dell para las Piezas que excedan la cantidad ordenada serán facturados al precio por Pieza por el Servicio asociado.
- Los discos duros sueltos que no se encuentren en el sistema recibirán un cargo adicional.
- Las piezas (Equipo) con más de un disco duro tendrán un cargo adicional por unidad.
- Los discos duros superiores a 250 MB tendrán un cargo adicional.
- Los cargos estándar de transporte se incluyen en el Servicio.
  - Las Piezas que pesen más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en cargos adicionales de transporte.
  - Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
  - Los Sitios que requieran acceso o tengan restricciones de vehículos, sindicatos, horario específico o un horario comercial después de lo normal incurrirán en cargos adicionales.
- Si el Cliente, el Sitio o el Equipo no cumplen con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, es posible que sea necesario reprogramar los Servicios aplicables o que se apliquen cargos adicionales.
- Los intentos fallidos de Retiro por parte del Proveedor logístico de Dell en los que el Cliente o Equipo (por ejemplo, el Cliente empaqueta el Equipo antes del Retiro, se cancela 48 horas antes de la fecha de recuperación programada) no estén listos en la fecha acordada del Retiro pueden tener cargos adicionales.
- El Cliente será responsable por cualquier costo incurrido si al momento del Retiro el Equipo es el incorrecto.
- Para los discos duros que Dell designó como fallidos durante el proceso de borrado, el cliente sería responsable por cualquier cargo de la agencia de arrendamiento asociado con los discos duros que no se devolvieron con el Sistema.

#### **D. Términos adicionales importantes**

**Propiedad y el riesgo de pérdida.** Dell o el Proveedor logístico de Dell asumirá el riesgo de pérdida o daño del estado del Equipo desde la salida del Sitio de Retiro hasta la entrega en el lugar de la Agencia de arrendamiento proporcionada por el Cliente.

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

1. **Garantía.** DELL GARANTIZA QUE REALIZARÁ EL SERVICIO CON PRECAUCIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES. DELL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA Y RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.
2. **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:

- a. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES: (I) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DE NEGOCIO O CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE TERCEROS QUE PUEDAN APLICARSE A LOS DATOS EN EL EQUIPO, (II) DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES O PUNITIVOS (SI CORRESPONDE) O (III) CUALQUIER RECLAMO DE TERCEROS.
- b. DELL NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LA SEGURIDAD O CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS QUE RESIDEN EN EL EQUIPO, EXCEPTO POR LA DIVULGACIÓN NO AUTORIZADA DE LOS DATOS DE UN DISCO DURO DEL SISTEMA EN EL QUE DELL O SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS NO REALIZARON CORRECTAMENTE EL BORRADO DE DATOS EN EL SITIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y QUE POSTERIORMENTE CERTIFICARON QUE A DICHO DISCO DURO SE LE REALIZÓ EL BORRADO DE DATOS CON ÉXITO EN EL RESUMEN DE BORRADO DE DATOS. EN TAL CASO, DELL SERÁ RESPONSABLE ANTE EL CLIENTE POR DAÑOS DIRECTOS RESULTANTES DE DICHA DIVULGACIÓN HASTA EL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN D.2.d A CONTINUACIÓN.
- c. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE EQUIPO NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO EL CARGO POR PÉRDIDA O DAÑO TASADOS POR EL ARRENDADOR DEL EQUIPO Y NO SERÁ SUPERIOR QUE EL VALOR RESIDUAL ESTABLECIDO POR EL ARRENDADOR.
- d. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIER RECLAMO DE RESPONSABILIDAD QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE CUALQUIER AÑO CALENDARIO NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EN DICHO AÑO CALENDARIO.

DELL NO LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O FALLECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DE NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA QUE NO PUEDA LIMITARSE DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE PROHIBA EN ALGUNA PARTE CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO, LAS PARTES ACUERDAN QUE DICHA LIMITACIÓN SERÁ MODIFICADA, SIN MÁS MEDIDAS DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, DE MANERA QUE SE APLIQUE AMPLIAMENTE AL MÁXIMO EFECTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE.



## Anexo 6 del servicio

# Restitución del contrato de arrendamiento de recursos de TI con borrado de datos fuera del sitio (vence 4 años después de la contratación)

### A. Responsabilidades de Dell.

#### 1. Programación.

- a. Retiro. Dell asignará al Proveedor logístico de Dell para el Retiro y el envío del Equipo. El Proveedor logístico de Dell se pondrá en contacto con el Cliente para confirmar la cantidad de Piezas y programar cada Sitio para el Retiro en una fecha mutuamente acordada durante el Horario comercial. El Retiro se programará generalmente no antes de tres (3) días hábiles después de la fecha del contacto.

#### 2. Retiro. El Proveedor logístico de Dell realizará lo siguiente:

- a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Sitio de Retiro.
- b. Registrará una ID de logística única para cada Pieza y registrará el número de Piezas que se removerán del Sitio en el Documento de envío.
- c. Registrará el número de serie del fabricante para cada PC, computadora portátil, monitor, impresora, servidor o unidad empresarial.
- d. Asignará un grado de estado a cada PC, computadora portátil, monitor, impresora, servidor o unidad empresarial basado en una inspección externa.
  - i. Bien: desgaste y uso normales
  - ii. Bueno/Limpio
  - iii. Dañado;
- e. Embalará a granel el Equipo con el uso de palés, hojas deslizantes y film transparente (Nota: El Equipo no se embalará individualmente; ver las Responsabilidades del cliente).
- f. Los artículos como cables, periféricos, replicadores de puertos, discos externos, teclados, ratones y estaciones de acoplamiento se juntarán, embalarán y se pondrán en una lista como misceláneos.
- g. Proporcionará al Cliente un Documento de envío para que lo firme antes de abandonar del Sitio.
- h. Transportará el equipo al sitio de procesamiento de Dell.

#### 3. Procesamiento. Al llegar al sitio de procesamiento del equipo de Dell, este realizará lo siguiente:

- a. Auditoría:
  - i. Registrará la ID de logística para cada Pieza en un sistema de seguimiento de inventario.
  - ii. Registrará la siguiente información para cada equipo portátil o de escritorio, monitor e impresora en el Informe de liquidación del equipo:
    - marca, modelo, fabricante, número de serie, etiqueta de recurso (si la hubiere) y tamaño de pantalla (si corresponde).
  - iii. Registrará lo siguiente para cada disco duro suelto en el Informe de liquidación del equipo:

- marca, número de modelo, fabricante, número de serie (si lo hubiera).
- iv. Registrará lo siguiente para todas las demás Piezas:
    - una descripción suficiente para identificar la Pieza, el estado de la Pieza, el fabricante, el número de serie (si corresponde), el número de etiqueta de propiedad (si corresponde) y el peso de la Pieza.
  - v. Quitará cualquier etiqueta de recurso.
- b. Prueba funcional: probará y registrará los resultados para las siguientes Piezas en el Informe de liquidación del equipo:
    - i. Equipo portátil y de escritorio, servidor o unidad empresarial:
      - Funcionalidad
      - Cantidad de RAM
      - Número y tamaño de los discos duros
      - Velocidad del procesador
      - CD Rom o DVD instalados
      - Inspección visual del funcionamiento de LCD (equipos portátiles)
    - ii. Monitores: funcionalidad
    - iii. Impresoras: funcionalidad
    - iv. Otro hardware informático: funcionalidad
  - c. Clasificación de estado: para todos los Equipos que se prueban de manera funcional, la condición de estado de cada Pieza se registrará en el Informe de liquidación del equipo, por ejemplo, como se muestra a continuación: (Nota: Las inscripciones de clasificación pueden variar por región)
    - i. Clase "C": equipo usado, completo y funcional con desgaste y uso normales.
    - ii. Clase "D": equipo usado con componentes faltantes o con daños superficiales que exceden el desgaste y uso normales.
    - iii. Clase "S" o "Chatarra": equipo usado (no apto para la reventa) que se reciclará o separará en partes. También incluye Equipos que ya no son comercializables, que les faltan componentes importantes o están dañados superficialmente, por lo que no se pueden revender.
  - d. Disposición de Discos Duros:
    - i. Realizará el borrado de datos con métodos alineados a la norma NIST 800-88 r1 en discos duros funcionales y correctamente asentados.
    - ii. En el caso de que el borrado de datos no tenga éxito, Dell destruirá y eliminará todos los demás discos duros de tal manera que cumpla con todas las leyes y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
4. **Devolución a la agencia de arrendamiento.** Dell realizará lo siguiente:
    - a. Embalará a granel el Equipo con el uso de palés, hojas deslizantes y film transparente (Nota: El Equipo no se embalará individualmente; ver las Responsabilidades del cliente).
    - b. Transportará el Equipo a la Agencia de arrendamiento para que llegue a más tardar 21 días hábiles después de la fecha de Retiro. (Supeditado a la aceptación del envío por parte de la Agencia de arrendamiento como se establece en nuestro acuerdo de nivel de servicio).
  5. **Generación de informes.** Dell entregará al Cliente dentro de treinta y cinco (35) días hábiles<sup>7</sup> a partir de la fecha de Retiro los siguientes informes a través de correo electrónico:

---

<sup>7</sup> Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas pueden estar sujetos a un mayor tiempo de entrega de informes o de transporte.

- a. Informe de liquidación del equipo;
- b. Informe de restitución del contrato de arrendamiento;
- c. Confirmación de eliminación que incluirá las siguientes disposiciones:
  - i. Certificado de Borrado de datos que identifica todos los discos duros del Sistema que Dell ha borrado con éxito durante el proceso de Borrado de datos;
  - ii. Verificación de que todos los demás discos duros se borraron o destruyeron en conformidad con lo indicado anteriormente en la sección A.3.d. ;
  - iii. Verificación de que todos los demás equipos se eliminaron/reciclaron de acuerdo con las directrices y requisitos reglamentarios nacionales, locales y estatales aplicables.
- d. Informe de restitución del contrato de arrendamiento.

## **B. Responsabilidades del Cliente.**

1. **Generalidades.** EL CLIENTE REALIZARÁ UN RESPALDO DE CUALQUIER DATO O SOFTWARE QUE EL CLIENTE DESEE CONSERVAR ANTES DE QUE EL EQUIPO ESTÉ DISPONIBLE PARA DELL. El servicio proporcionado bajo esta Descripción del servicio no incluye la restauración de ningún dato o software del Equipo.
2. **Eliminación de datos.** Este Servicio no está diseñado para la eliminación de Equipos que contengan información confidencial, de propiedad, importante o privada del Cliente. EL CLIENTE ELIMINARÁ TODA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD, IMPORTANTE O PRIVADA Y CUALQUIER SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES DE TODOS LOS EQUIPOS ANTES DE QUE EL PROVEEDOR LOGÍSTICO DE DELL LOS RETIRE.
3. **Retiro.** Antes del Retiro, el Cliente deberá realizar lo siguiente:
  - a. Haber contactado a la Agencia de arrendamiento para la aprobación/devolución apropiada de la autorización;
  - b. Proporcionar a Dell el nombre y la dirección de la Agencia de arrendamiento antes de la programación;
  - c. Declarar, en el momento de la programación del Retiro, cualquier problema de acceso al Sitio, restricciones de seguridad, solicitudes de sindicato, certificado de requisitos de seguro, restricciones de muelle o restricciones de tiempo;
  - d. Eliminar toda la información confidencial, de propiedad, importante o privada y cualquier software de otros fabricantes de todos y cada uno de los Equipos;
  - e. Eliminar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras funciones de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles que se encuentren en dicho Equipo;
  - f. Cancelar o transferir todas las licencias asociadas con el software de otros fabricantes que se encuentren en el Equipo;
  - g. Retirar del Equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., CD, DVD, ZIP);
  - h. Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner;
  - i. Verificar que el Equipo contiene solo hardware informático y no otros productos como aparatos electrónicos, equipo de oficina, desechos y equipos biocontaminantes, materiales, paquetes o cajas;
  - j. Verificar que el Equipo esté completo y correctamente ensamblado ya que el valor del Equipo que ha sido desensamblado (por ejemplo, los discos duros, la memoria o las baterías que faltan en el sistema) se puede reducir o eliminar;

- k. Desenchufar/Desmontar/Vaciar/Desempacar todos los Equipos y separar claramente dichos Equipos del equipo que no se va a retirar (tenga en cuenta que si el Cliente empaca o embala el Equipo antes del Retiro, Dell puede solicitar que se re programe el Retiro a expensas del Cliente o el Cliente puede firmar la Exención de empaquetado por parte del cliente para permitir el envío de los recursos embalados o envueltos por el cliente);
  - l. Consolidar el Equipo en cada Sitio en una ubicación central que sea razonablemente accesible para el Proveedor logístico de Dell (“Sitio de retiro”); y
  - m. Proporcionar un representante del Sitio para que dirija al Proveedor logístico de Dell al Equipo con el fin de asegurarle que retire el equipo correcto.
4. **Garantía del cliente.** El cliente declara y garantiza Que ha eliminado toda la información confidencial, de propiedad u otros datos privados y que estos no podrán recuperarse, incluida cualquier información personal que podría utilizarse para identificar a una persona de los Equipos.

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

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

**C. Condiciones de pago y precio.**

Al cliente se le cobrará por pieza, sujeto a la cantidad mínima a recolectar señalada en la matriz de la Región de Dell que se indica a continuación. Para las cantidades inferiores al mínimo regional, se cobrará un cargo equivalente al costo del mínimo establecido por recolección.

Región de Dell*	Estados Unidos	Canadá, Europa, Medio Oriente, África	APJ
Piezas mínimas por recolección	10 piezas	20 piezas	30 piezas

\* Es posible que se apliquen limitaciones geográficas y los mínimos por país pueden variar.

El precio por pieza se establecerá en una cotización generada por Dell e incluye los cables asociados, periféricos, estaciones de acoplamiento, replicadores de puertos, unidades externas, teclados y ratones.

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

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

El Retiro o reciclaje de los paquetes/cajas del Cliente no se incluyen en el costo de este Servicio e incurrirán en gastos adicionales.

El Cliente acuerda pagar el precio de cada Pieza según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio.

#### **Gastos adicionales.**

- Los servicios prestados por Dell para las Piezas que excedan la cantidad ordenada serán facturados al precio por Pieza por el Servicio asociado.
- Las piezas (Equipo) con más de un disco duro tendrán un cargo adicional por unidad.
- Los discos duros sueltos que no se encuentren en el sistema recibirán un cargo adicional.
- Los cargos estándar de transporte se incluyen en el Servicio.
- Las Piezas que pesen más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en cargos adicionales de transporte.
  - Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
  - Los Sitios que requieran acceso o tengan restricciones de vehículos, sindicatos, horario específico o un horario comercial después de lo normal incurrirán en cargos adicionales.
  - Los artículos misceláneos que requieran un detalle o una presentación en partes incurrirán en cargos adicionales.
- Si el Cliente, el Sitio o el Equipo no cumplen con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, es posible que sea necesario reprogramar los Servicios aplicables o que se apliquen cargos adicionales.
- Los intentos fallidos de Retiro por parte del Proveedor logístico de Dell en los que el Cliente o Equipo (por ejemplo, el Cliente empaqueta el Equipo antes del Retiro, no se comunican las restricciones del sitio, se cancela 48 horas antes de la fecha de recuperación programada) no estén listos en la fecha acordada del Retiro pueden tener cargos adicionales.
- El Cliente será responsable por cualquier costo incurrido si al momento del Retiro el Equipo es el incorrecto.
- Para los discos duros que fallaron durante el proceso de borrado que Dell destruyó, el cliente sería responsable por cualquier cargo de la agencia de arrendamiento asociado con los discos duros que no se devolvieron con el Sistema.

#### **D. Términos adicionales importantes**

**Propiedad y el riesgo de pérdida.** Dell o el Proveedor logístico de Dell asumirá el riesgo de pérdida o daño del estado del Equipo desde la salida del Sitio de Retiro hasta la entrega en el lugar de la Agencia de arrendamiento proporcionada por el Cliente.

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

1. **Garantía.** DELL GARANTIZA QUE REALIZARÁ EL SERVICIO CON PRECAUCIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES. DELL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA Y RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEA EXPRESA O

IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.

2. **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:
- a. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES: (I) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DE NEGOCIO O CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE TERCEROS QUE PUEDAN APLICARSE A LOS DATOS EN EL EQUIPO, (II) DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES O PUNITIVOS (SI CORRESPONDE) O (III) CUALQUIER RECLAMO DE TERCEROS.
  - b. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LOS DAÑOS DERIVADOS O RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN, PÉRDIDA, DIVULGACIÓN O USO DE DATOS, INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES QUE EL CLIENTE NO ELIMINE DE CUALQUIER EQUIPO ANTES DE PONER DICHO EQUIPO A DISPOSICIÓN DELL PARA SU RETIRO.
  - c. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE EQUIPO NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO EL CARGO POR PÉRDIDA O DAÑO TASADOS POR EL ARRENDADOR DEL EQUIPO Y NO SERÁ SUPERIOR QUE EL VALOR RESIDUAL ESTABLECIDO POR EL ARRENDADOR.
  - d. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIER RECLAMO DE RESPONSABILIDAD QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE CUALQUIER AÑO CALENDARIO NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EN DICHO AÑO CALENDARIO.

DELL NO LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O FALLECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DE NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA QUE NO PUEDA LIMITARSE DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE PROHIBA EN ALGUNA PARTE CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO, LAS PARTES ACUERDAN QUE DICHA LIMITACIÓN SERÁ MODIFICADA, SIN MÁS MEDIDAS DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, DE MANERA QUE SE APLIQUE AMPLIAMENTE AL MÁXIMO EFECTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE.

## Anexo 7 del servicio

# Únicamente transporte de la restitución del contrato de arrendamiento de recursos de TI (vence 4 años después de la contratación)

### A. Responsabilidades de Dell.

#### 1. Programación.

- a. Retiro. Dell asignará al Proveedor logístico de Dell para el Retiro y el envío del Equipo. El Proveedor logístico de Dell se pondrá en contacto con el Cliente para confirmar la cantidad de Piezas y programar cada Sitio para el Retiro en una fecha mutuamente acordada durante el Horario comercial. El Retiro se programará generalmente no antes de tres (3) días hábiles después de la fecha del contacto.

#### 2. Retiro y devolución a la agencia de arrendamiento. El Proveedor logístico de Dell realizará lo siguiente:

- a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Sitio de Retiro.
- b. Registrará una ID de logística única para cada Pieza y registrará el número de Piezas que se quitarán del Sitio.
- c. Registrará el número de serie del fabricante para cada PC, computadora portátil, monitor, impresora, servidor o unidad empresarial.
- d. Asignará un grado de estado a cada PC, computadora portátil, monitor, impresora o servidor basado en una inspección externa.
  - i. Bien: desgaste y uso normales
  - ii. Bueno/Limpio
  - iii. Dañado(s)/a(s)
- e. Embalará a granel el Equipo con el uso de palés, hojas deslizantes y film transparente (Nota: El Equipo no se embalará individualmente; ver las Responsabilidades del cliente).
- f. Los artículos como cables, periféricos, replicadores de puertos, discos externos, teclados, ratones y estaciones de acoplamiento se juntarán, embalarán y se pondrán en una lista como misceláneos.
- g. Proporcionará al Cliente un Documento de envío para que lo firme antes de abandonar del Sitio.
- h. Transportará el Equipo a la Agencia de arrendamiento para que llegue a más tardar 8 días hábiles después de la fecha de Retiro. (Supeditado a la aceptación del envío por parte de la Agencia de arrendamiento como se establece en nuestro acuerdo de nivel de servicio).

#### 3. Generación de informes. Dell entregará al Cliente dentro de treinta y cinco (35) días hábiles<sup>8</sup> a partir de la fecha de Retiro el Informe de restitución del contrato de arrendamiento a través de correo electrónico:

### B. Responsabilidades del Cliente.

---

<sup>8</sup> Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas pueden estar sujetos a un mayor tiempo de entrega de informes o de transporte.

1. **Generalidades.** EL CLIENTE REALIZARÁ UN RESPALDO DE CUALQUIER DATO O SOFTWARE QUE EL CLIENTE DESEE CONSERVAR ANTES DE QUE EL EQUIPO ESTÉ DISPONIBLE PARA DELL. El servicio proporcionado bajo esta Descripción del servicio no incluye la restauración de ningún dato o software del Equipo.
2. **Eliminación de datos.** Este Servicio no está diseñado para la eliminación de Equipos que contengan información confidencial, de propiedad, importante o privada del Cliente. EL CLIENTE ELIMINARÁ TODA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD, IMPORTANTE O PRIVADA Y CUALQUIER SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES DE TODOS LOS EQUIPOS ANTES DE QUE EL PROVEEDOR LOGÍSTICO DE DELL LOS RETIRE.
3. **Retiro.** Antes del Retiro, el Cliente deberá realizar lo siguiente:
  - a. Haber contactado a la Agencia de arrendamiento para la aprobación/devolución apropiada de la autorización;
  - b. Proporcionar a Dell el nombre y la dirección de la Agencia de arrendamiento antes de la programación;
  - c. Declarar, en el momento de la programación del Retiro, cualquier problema de acceso al Sitio, restricciones de seguridad, solicitudes de sindicato, certificado de requisitos de seguro, restricciones de muelle o restricciones de tiempo;
  - d. Eliminar toda la información confidencial, de propiedad, importante o privada y cualquier software de otros fabricantes de todos y cada uno de los Equipos;
  - e. Eliminar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras funciones de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles que se encuentren en dicho Equipo;
  - f. Cancelar o transferir todas las licencias asociadas con el software de otros fabricantes que se encuentren en el Equipo;
  - g. Retirar del Equipo y conservar todos los medios de almacenamiento de datos sueltos (p. ej., CD, DVD, ZIP);
  - h. Retirar de todas las impresoras todos los cartuchos de tinta y tóner;
  - i. Verificar que el Equipo contiene solo hardware informático y no otros productos como aparatos electrónicos, equipo de oficina, desechos y equipos biocontaminantes, materiales, paquetes o cajas;
  - j. Verificar que el Equipo esté completo y correctamente ensamblado ya que el valor del Equipo que ha sido desensamblado (por ejemplo, los discos duros, la memoria o las baterías que faltan en el sistema) se puede reducir o eliminar;
  - k. Desenchufar/Desmontar/Vaciar/Desempacar todos los Equipos y separar claramente dichos Equipos del equipo que no se va a retirar (tenga en cuenta que si el Cliente empaca o embala el Equipo antes del Retiro, Dell puede solicitar que se re programe el Retiro a expensas del Cliente o el Cliente puede firmar la Exención de empaquetado por parte del cliente para permitir el envío de los recursos embalados o envueltos por el cliente);
  - l. Consolidar el Equipo en cada Sitio en una ubicación central que sea razonablemente accesible para el Proveedor logístico de Dell ("Sitio de retiro"); y
  - m. Proporcionar un representante del Sitio para que dirija al Proveedor logístico de Dell al Equipo con el fin de asegurarle que retire el equipo correcto.
4. **Garantía del cliente.** El cliente declara y garantiza que ha eliminado toda la información confidencial, de su propiedad, sensible u otros datos privados y que no podrán recuperarse, incluida cualquier información personal que podría utilizarse para identificar a una persona desde el Equipo.



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

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

**C. Condiciones de pago y precio.**

Al cliente se le cobrará por pieza, sujeto a la cantidad mínima a recolectar señalada en la matriz de la Región de Dell que se indica a continuación. Para las cantidades inferiores al mínimo regional, se cobrará un cargo equivalente al costo del mínimo establecido por recolección.

<b>Región de Dell*</b>	<b>Estados Unidos</b>	<b>Canadá, Europa, Medio Oriente, África</b>	<b>APJ</b>
Piezas mínimas por recolección	10 piezas	20 piezas	30 piezas

\* Es posible que se apliquen limitaciones geográficas y los mínimos por país pueden variar.

El precio por pieza se establecerá en una cotización generada por Dell e incluye los cables asociados, periféricos, estaciones de acoplamiento, replicadores de puertos, unidades externas, teclados y ratones.

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

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

El Retiro o reciclaje de los paquetes/cajas del Cliente no se incluyen en el costo de este Servicio e incurrirán en gastos adicionales.

El Cliente acuerda pagar el precio de cada Pieza según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio.

## Gastos adicionales.

- Los servicios prestados por Dell para las Piezas que excedan la cantidad ordenada serán facturados al precio por Pieza por el Servicio asociado.
- Las piezas (Equipo) con más de un disco duro tendrán un cargo adicional por unidad.
- Los discos duros sueltos que no se encuentren en el sistema recibirán un cargo adicional.
- Los cargos estándar de transporte se incluyen en el Servicio.
- Las Piezas que pesen más de 40 lb o 18 kg pueden incurrir en cargos adicionales de transporte.
  - Los Retiros en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
  - Los Sitios que requieran acceso o tengan restricciones de vehículos, sindicatos, horario específico o un horario comercial después de lo normal incurrirán en cargos adicionales.
  - Los artículos misceláneos que requieran un detalle o una presentación en partes incurrirán en cargos adicionales.
- Si el Cliente, el Sitio o el Equipo no cumplen con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, es posible que sea necesario reprogramar los Servicios aplicables o que se apliquen cargos adicionales.
- Los intentos fallidos de Retiro por parte del Proveedor logístico de Dell en los que el Cliente o Equipo (por ejemplo, el Cliente empaqueta el Equipo antes del Retiro, no se comunican las restricciones del sitio, se cancela 48 horas antes de la fecha de recuperación programada) no estén listos en la fecha acordada del Retiro pueden tener cargos adicionales.
- El Cliente será responsable por cualquier costo incurrido si al momento del Retiro el Equipo es el incorrecto.

## D. Términos adicionales importantes

**Propiedad y el riesgo de pérdida.** Dell o el Proveedor logístico de Dell asumirá el riesgo de pérdida o daño del estado del Equipo desde la salida del Sitio de Retiro hasta la entrega en el lugar de la Agencia de arrendamiento proporcionada por el Cliente.

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

1. **Garantía.** DELL GARANTIZA QUE REALIZARÁ EL SERVICIO CON PRECAUCIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES. DELL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA Y RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.
2. **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:
  - a. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES: (I) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DE NEGOCIO O CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE TERCEROS QUE PUEDAN APLICARSE A LOS DATOS EN EL EQUIPO, (II) DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALS O PUNITIVOS (SI CORRESPONDE) O (III) CUALQUIER RECLAMO DE TERCEROS.

- b. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LOS DAÑOS DERIVADOS O RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN, PÉRDIDA, DIVULGACIÓN O USO DE DATOS, INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES QUE EL CLIENTE NO ELIMINE DE CUALQUIER EQUIPO ANTES DE PONER DICHO EQUIPO A DISPOSICIÓN DELL PARA SU RETIRO.
- c. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE EQUIPO NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO EL CARGO POR PÉRDIDA O DAÑO TASADOS POR EL ARRENDADOR DEL EQUIPO Y NO SERÁ SUPERIOR QUE EL VALOR RESIDUAL ESTABLECIDO POR EL ARRENDADOR.
- d. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIER RECLAMO DE RESPONSABILIDAD QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE CUALQUIER AÑO CALENDARIO NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EN DICHO AÑO CALENDARIO.

DELL NO LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O FALLECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DE NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA QUE NO PUEDA LIMITARSE DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE PROHIBA EN ALGUNA PARTE CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO, LAS PARTES ACUERDAN QUE DICHA LIMITACIÓN SERÁ MODIFICADA, SIN MÁS MEDIDAS DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, DE MANERA QUE SE APLIQUE AMPLIAMENTE AL MÁXIMO EFECTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE.

## Anexo 8 del servicio

# Borrado de datos in situ (vence 4 años después de la contratación)

El Borrado de datos in situ no está disponible en esta Descripción del servicio para discos duros de servidor.

### A. Responsabilidades de Dell

1. **Programación.**
  - a. Borrado de datos. Dell se pondrá en contacto con el Cliente para programar el Borrado de datos en cada Sitio en un horario de mutuo acuerdo durante el horario comercial. El Borrado de datos generalmente se programará no antes de diez (10) días hábiles después de la fecha del contacto.
2. **Borrado de datos.** Dell realizará lo siguiente:
  - a. Llegará al Sitio, se pondrá en contacto con el representante del Sitio del Cliente y se dirigirá al Espacio de trabajo de borrado de datos.
  - b. Registrará la siguiente información en el Resumen de borrado de datos para cada Sistema: fabricante, número de modelo, número de serie del disco duro funcional y correctamente asentado.
  - c. Realizará el Borrado de datos en cada Sistema.
  - d. Para cada disco duro del sistema en el que se intente borrar datos, designará en el Resumen de borrado de datos si este se ha realizado correctamente (“APROBADO”) o si no se ha realizado correctamente (“FALLIDO”).
  - e. Retirá cualquier disco duro de un Sistema en el que el Borrado de datos no haya tenido éxito y devolverá dicho disco duro al representante del Cliente; se colocará una etiqueta en el disco duro indicando la fecha/hora y la razón de la falla (si se conoce).
  - f. Devolverá todos los Sistemas (excluyendo los discos duros que no se hayan borrado satisfactoriamente) a un lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente.
  - g. Proporcionará al Cliente una versión PDF/CSV del Resumen de borrado de datos en una unidad flash USB (proporcionada por el Cliente) antes de abandonar el Sitio.
  - h. Proporcionará un Formulario de reconocimiento de borrado de datos al representante del Sitio del Cliente para su revisión y firma para certificar que el Resumen de borrado de datos proporcionado en PDF/CSV (en el paso 2.g anterior) refleja con exactitud lo siguiente:
    - i. que los discos duros del Sistema se borraron con éxito (“APROBADO”) y posteriormente fueron trasladados por Dell a un lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente; o
    - ii. que los discos duros del Sistema que no se borraron correctamente (“FALLIDO”) y que posteriormente se devolvieron al representante del Sitio del Cliente para su disposición.
3. **Generación de informes:** Dell entregará al Cliente dentro de treinta y cinco (35) días hábiles a partir de la fecha de recepción del Formulario de reconocimiento de borrado de datos los siguientes informes a través de correo electrónico:
  - a. Informe de liquidación del equipo; y
  - b. Confirmación de eliminación

## B. Responsabilidades del Cliente

1. **Generalidades.** EL CLIENTE REALIZARÁ UN RESPALDO DE CUALQUIER DATO O SOFTWARE QUE EL CLIENTE DESEE CONSERVAR ANTES DE QUE EL EQUIPO ESTÉ DISPONIBLE PARA DELL. El servicio proporcionado bajo esta Descripción del servicio no incluye la restauración de ningún dato o software del Equipo.
2. **Borrado de datos.** El Cliente deberá realizar lo siguiente:
  - a. Quitar/Deshabilitar todas las contraseñas y otras funciones de seguridad de acceso y anular cualquier software contra robo o de seguimiento de computadoras portátiles que se encuentren en dicho Equipo de los Sistemas designados para los Servicios de Borrado de datos antes de la llegada de Dell;
  - b. El Espacio de trabajo de Borrado de datos deberá incluir como mínimo, lo siguiente:
    - i. Espacio de mesa/escritorio, sillas, enchufes eléctricos con iluminación adecuada;
    - ii. Espacio adecuado para apilar al menos 20 computadoras de escritorio para realizar borrados de datos simultáneos;
    - iii. Acceso suficiente a la energía eléctrica a un voltaje según corresponda para el servicio y el país en cuestión, y según lo aconsejado por Dell en el momento de la programación.
  - c. Consolidar y localizar todos los Sistemas designados para los Servicios de borrado de datos en la misma área inmediata que el Espacio de trabajo de borrado de datos;
  - d. Proporcionar un representante del Sitio todos los días para que se programe el Borrado de datos para dirigir a Dell al Espacio de trabajo de borrado de datos y designar los Sistemas en los que Dell debe realizar el Borrado de datos;
  - e. Proporcionar monitores y fuentes de alimentación externas para usarlos con los Sistemas durante el Borrado de datos (no se requieren monitores para equipos portátiles);
  - f. Proporcionar una ubicación de almacenamiento segura en la misma área inmediata que el Espacio de trabajo de borrado de datos para el almacenamiento de sistemas a los que se les borraron los datos con éxito;
  - g. Revisar el formulario de Reconocimiento de borrado de datos y firmar dicho formulario para certificar que el acuerdo del Cliente del Resumen de borrado de datos proporcionado en PDF/CSV (según se define anteriormente bajo las Responsabilidades de Dell, Sección A.2) refleja con precisión: (i) que los discos duros del Sistema se borraron con éxito ("APROBADO") y posteriormente Dell los trasladó al lugar de almacenamiento seguro designado por el Cliente para su posterior Retiro y (ii) que los discos duros del Sistema no se borraron con éxito ("FALLIDO") y posteriormente se devolvieron al Representante de Sitio del Cliente para su disposición; y
  - h. Proporcionar una unidad flash USB vacía a Dell para la versión PDF/CSV del Resumen de borrado de datos que proporcionará Dell antes de abandonar el Sitio.
3. **Garantía del cliente.** El Cliente declara y garantiza que es responsable por los requisitos y obligaciones de estado y seguridad aplicables y que ha cumplido con ellos en relación con el Sitio al cual les ha proporcionado acceso a Dell o a sus proveedores, incluido el Espacio de trabajo de borrado de datos.

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

## C. Condiciones de pago y precio

Al cliente se le cobrará por pieza. Los Servicios bajo esta Descripción del servicio solo están disponibles para veinte (20) o más Sistemas por visita al Sitio. Se cobrará un cargo mínimo equivalente al costo Borrado de datos de veinte (20) Sistemas por cada visita a cada Sitio durante el cual se realicen Servicios de borrado de datos que no cumpla con este requisito (pueden aplicarse limitaciones geográficas y los mínimos por país pueden variar). El precio por pieza se establecerá en una cotización generada por Dell.

El Cliente acuerda pagar el precio de cada Pieza según la confirmación de pedido de Dell correspondiente, así como los gastos y costos adicionales establecidos en esta Descripción del servicio. El Cliente reconoce y acepta que Dell tendrá derecho a compensar los montos adeudados a Dell en virtud de esta Descripción del servicio contra los montos que de otra manera deberá pagar Dell al Cliente en virtud del presente.

#### **Gastos adicionales.**

- Los servicios prestados por Dell para las Piezas que excedan la cantidad ordenada serán facturados al precio por Pieza por el Servicio asociado.
- Los discos duros sueltos que no se encuentren en el sistema recibirán un cargo adicional.
- Las piezas (Equipo) con más de un disco duro tendrán un cargo adicional por unidad.
- Los discos duros superiores a 250 MB tendrán un cargo adicional.
- Las ubicaciones en territorios de ultramar, islas y otras ubicaciones remotas o indirectas incurrirán en cargos adicionales.
- Los Sitios que requieran acceso o tengan restricciones de vehículos, sindicatos, horario específico o un horario comercial después de lo normal incurrirán en cargos adicionales.
- Si el Cliente, el Sitio o el Equipo no cumplen con los requisitos establecidos en esta Descripción del servicio, o si el Cliente de alguna manera no está preparado para que se realice el Borrado de datos según lo programado, es posible que sea necesario reprogramar los Servicios aplicables o que se apliquen cargos adicionales.
- El Cliente será responsable de los costos incurridos, y Dell no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo, si se identifican sistemas incorrectos para el Borrado de datos.

#### **D. Términos adicionales importantes**

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

1. **Garantía.** DELL GARANTIZA QUE REALIZARÁ EL SERVICIO CON PRECAUCIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES. DELL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA Y RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.
2. **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD DE DELL Y SUS PROVEEDORES POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, INCLUSO SI ESTÁN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE TAL RESPONSABILIDAD, ESTARÁN EN TODO MOMENTO SUJETOS A LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:
  - a. EN NINGÚN CASO DELL SERÁ RESPONSABLE (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIERA DE LOS

SIGUIENTES: (I) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DE NEGOCIO O CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE TERCEROS QUE PUEDAN APLICARSE A LOS DATOS EN EL EQUIPO, (II) DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALS O PUNITIVOS (SI CORRESPONDE) O (III) CUALQUIER RECLAMO DE TERCEROS.

- b. DELL NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR LA SEGURIDAD O CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS QUE RESIDEN EN EL EQUIPO, EXCEPTO POR LA DIVULGACIÓN NO AUTORIZADA DE LOS DATOS DE UN DISCO DURO DEL SISTEMA EN EL QUE DELL O SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS NO REALIZARON CORRECTAMENTE EL BORRADO DE DATOS EN EL SITIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y QUE POSTERIORMENTE CERTIFICARON QUE A DICHO DISCO DURO SE LE REALIZÓ EL BORRADO DE DATOS CON ÉXITO EN EL RESUMEN DE BORRADO DE DATOS. EN TAL CASO, DELL SERÁ RESPONSABLE ANTE EL CLIENTE POR DAÑOS DIRECTOS RESULTANTES DE DICHA DIVULGACIÓN HASTA EL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN D.2.d A CONTINUACIÓN.
- c. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA Y EXCLUSIVA DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) DERIVADA DE O EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO POR PÉRDIDA DE CUALQUIER ARTÍCULO FÍSICO DE EQUIPO NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO LA VALORACIÓN ESTABLECIDA EN LA UEPP PARA EL MES EN EL QUE SE DESCUBRIÓ POR PRIMERA VEZ QUE EL ARTÍCULO SE PERDIÓ.
- d. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, ACUERDO EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRO MODO) POR CUALQUIER RECLAMO DE RESPONSABILIDAD QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE CUALQUIER AÑO CALENDARIO NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O PAGADERAS POR EL CLIENTE BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EN DICHO AÑO CALENDARIO.

DELL NO LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O FALLECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DE NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA QUE NO PUEDA LIMITARSE DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE PROHIBA EN ALGUNA PARTE CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA DESCRIPCIÓN DE ESTE SERVICIO, LAS PARTES ACUERDAN QUE DICHA LIMITACIÓN SERÁ MODIFICADA, SIN MÁS MEDIDAS DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, DE MANERA QUE SE APLIQUE AMPLIAMENTE AL MÁXIMO EFECTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE.