

Descripción del servicio de Dell

Servicio de Diagnóstico in situ

Introducción

Dell se complace en proporcionar Diagnóstico in situ (el/los "**Servicio/s**") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("**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

El servicio de Diagnóstico in situ de Dell (el "Servicio") incluye actividades opcionales de diagnóstico in situ en la ubicación comercial del Cliente para los Productos cubiertos (según la definición que se proporciona a continuación), tal como se especifica con más detalle en esta Descripción del servicio. Este Servicio ayuda a reducir el tiempo que dedica el Cliente a actividades de solución de problemas de rutina por vía telefónica realizadas en virtud de la garantía limitada de Dell y la cobertura del contrato de servicio correspondiente del Cliente, mediante el envío de un técnico de servicio a la ubicación del Cliente para que solucione los problemas del Cliente in situ. Este Servicio incluye:

- Solución de problemas in situ del Producto cubierto por parte de un técnico de servicio en la ubicación comercial del Cliente (indicada en la factura del Cliente o en el acuerdo correspondiente que el Cliente firmó por separado con Dell).
- Asistencia in situ con reemplazo de piezas (si es necesario) de acuerdo con la garantía limitada de hardware subyacente del Producto cubierto y el contrato de soporte del nivel de servicio adquirido por separado (después de realizar la solución de problemas in situ).
- Actualizaciones de controladores y firmware (si son necesarias) para garantizar que el Producto cubierto se encuentre en un estado operativo (el Cliente debe brindar el acceso de seguridad correspondiente para que sea posible prestar el servicio).

El Producto cubierto por esta Descripción del servicio está identificado en la factura de Dell entregada al Cliente. En la factura del Cliente, se debe indicar si el servicio es para Productos cubiertos específicos identificados con un número de serie (la "Etiqueta de servicio") durante un plazo específico. Los Productos cubiertos deben encontrarse dentro del plazo de la garantía limitada de hardware y del contrato del servicio de ProSupport, ProSupport Plus o Copilot (por ejemplo, los tiempos de respuesta al siguiente día laborable ["NBD"], o en dos [2], cuatro [4] u ocho [8] horas) para poder utilizar este servicio de Diagnóstico in situ. El tiempo de respuesta de un técnico para este servicio dependerá de los tiempos de respuesta adquiridos a través del contrato del servicio de soporte de ProSupport, ProSupport Plus o Copilot para el Incidente calificado del Producto cubierto por este Servicio.

Las tasas de fallas en los componentes se monitorean constantemente y Dell se reserva el derecho de rechazar el servicio si considera razonablemente que el Cliente está haciendo uso excesivo del servicio de Diagnóstico in situ (por ejemplo, cuando las solicitudes de servicio de Diagnóstico in situ del Cliente superan las tasas de fallas estándares de los componentes y los sistemas correspondientes). Si Dell determina (a su sola discreción) que un Cliente abusa del servicio, Dell se reserva el derecho de cancelar dicho Servicio de acuerdo con los términos de cancelación que se establecen a continuación.

Exclusiones

Para evitar dudas, no se incluyen las siguientes actividades dentro del alcance de esta Descripción del servicio:

- La desinstalación, reinstalación o configuración de productos, software ni aplicaciones, a menos que esta Descripción del servicio indique expresamente lo contrario.
- El retiro del Producto cubierto desinstalado de las instalaciones del Cliente.
- La solución de problemas de software de servidores, almacenamiento o redes que vaya más allá de restaurar el estado operativo del Producto cubierto de servidores, almacenamiento o redes (por ejemplo, consultoría, ajuste de rendimiento, configuración, creación de scripts o pruebas).
- La solución de problemas de software.
- Servicio Dell Copilot Optimize, servicio Dell Compellent Copilot SAN Health Check o los productos que se entregan con los mismos.
- La personalización del dispositivo de almacenamiento o servidor del Cliente, a excepción de lo indicado expresamente en esta Descripción del servicio.
- La recuperación ni la transferencia de datos o aplicaciones.
- Servicio de garantía o soporte para los sistemas y componentes o el software que no es de Dell.
- La instalación de impresoras en red ni la asignación de archivos de uso compartido en red.
- Ningún tipo de configuración de servidores, redes o enrutadores.
- Servicios de red, incluida la vinculación de un sistema a una red (que no sea una red LAN Ethernet).
- El reemplazo de piezas. (El reemplazo de piezas se rige por el contrato de servicio in situ adquirido por separado para los Productos cubiertos; por ejemplo, los tiempos de respuesta al siguiente día laborable ["NBD"], o en dos [2], cuatro [4] u ocho [8] horas).
- Toda actividad que no esté especificada en esta Descripción de servicio.

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

Responsabilidades específicas del Cliente en relación con la oferta

Procedimientos de soporte de Diagnóstico in situ mediante ProSupport y ProSupport Plus

Cómo comunicarse con Dell para acceder al servicio de Diagnóstico in situ:

1. Antes de comunicarse con Dell, el Cliente debe disponer de la siguiente información:
 - Número de la etiqueta de servicio y/o número de caso.
 - Números de serie y de factura del Producto cubierto.
 - Número de modelo del Producto cubierto.
 - Versión actual del sistema operativo.

- Nombres de marcas y modelos de los dispositivos periféricos (como un módem) que se estén utilizando.
 - Descripción del problema y pasos de solución de problemas que el Cliente haya llevado a cabo.
2. Llamada para recibir soporte:
- Llame al número telefónico para este Servicio, que figura en: <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts>.
 - Indique el número de la etiqueta de servicio, la información de contacto del Cliente, la ubicación del sistema afectado y demás datos solicitados por el agente de soporte técnico de Dell.

Procedimientos de soporte de Diagnóstico in situ por vía telefónica mediante Copilot

Disponible las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados). La disponibilidad puede variar en países o regiones específicas y está limitada a los esfuerzos comercialmente razonables. Comuníquese con su representante de ventas o con el analista de soporte técnico para conocer los detalles específicos de su ubicación.

Primer paso: llamada para obtener soporte:

- Para las solicitudes de soporte por vía telefónica, comuníquese con su centro de soporte de Dell Copilot para hablar con un ingeniero de Copilot. Podrá encontrar el número de teléfono del centro de soporte de Dell Copilot de diferentes países en: <http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Product-Support/Dell-Subsidiaries/compellent>.
- Proporcione la Etiqueta de servicio (tal como se define a continuación) o el Número de serie del hardware (SSN/HSN), y otra información que el analista requiera. El ingeniero de Copilot verificará el Producto cubierto del Cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes, y confirmará si los Servicios se encuentran vigentes.

Pasos clave del servicio de Diagnóstico in situ:

1. Después de verificar los derechos al Servicio, cuando se le solicite, identifique los mensajes de error que haya recibido y cuándo se visualizaron, qué actividades tuvieron lugar antes del mensaje de error y qué pasos ya tomó para intentar solucionar el problema.
2. El agente de soporte técnico de Dell o el ingeniero de Copilot se comunicará con usted para programar la visita de un técnico a las instalaciones del Cliente con el objetivo de solucionar los problemas.
3. El envío del técnico se realizará dentro del tiempo de respuesta y el intervalo de cobertura del Servicio de soporte, según el contrato de servicio in situ de ProSupport o Copilot adquirido por separado. El técnico se comunicará con el Cliente antes de llegar a la ubicación a fin de verificar la solicitud de Servicio y el horario, y para confirmar todos los detalles que sean necesarios para prestar el Servicio.
4. En el caso de que el conjunto de registros del sistema del Cliente correspondiente a algún Producto cubierto se haya desconectado o nunca se haya creado, el Cliente será responsable de proporcionar i) un dispositivo USB con el suficiente espacio de almacenamiento para descargar los archivos de registro, o ii) un cable de conexión en serie que pueda usarse para transferir los archivos de registro a otro dispositivo.
5. Una vez que llegue a la ubicación del Cliente, el técnico solucionará el problema. En caso de que para solucionar el problema se requieran piezas o ayuda adicional con el diagnóstico, el técnico podrá comunicarse con Dell para recibir asistencia en nombre del Cliente.

6. Si, durante el proceso inicial de solución de problemas in situ, se determina que se necesita una pieza para completar el Servicio, el técnico in situ pedirá una pieza de reemplazo y concertará una llamada de servicio adicional. Un técnico in situ regresará a la ubicación del Cliente para reemplazar la pieza enviada dentro del tiempo de respuesta estipulado en el contrato de servicio in situ de ProSupport adquirido por separado para el Producto cubierto (el tiempo de respuesta se mide a partir del momento en que se registra la llamada de envío de la pieza). Se deberá contar con un contrato de servicio in situ activo para el Producto cubierto a fin de recibir las piezas de reemplazo sin costo adicional.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan a y usen los Productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos con el objetivo de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell la prestación de estos Servicios.

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

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

Mantenimiento de software y versiones ofrecidas. El Cliente deberá mantener el software y cualquier Producto cubierto por el Servicio en los niveles mínimos de versión o configuración especificados por Dell en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o como se especifica en www.support.dell.com para los Productos cubiertos adicionales. El Cliente también debe garantizar la instalación de piezas de reemplazo, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos cubiertos puedan acceder a este Servicio.

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

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL.
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.
- CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DEL PRODUCTO CUBIERTO QUE SE HA DEVUELTO A DELL.

- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.

Dell no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos. Al devolver un Producto cubierto o parte del mismo, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la parte que haya solicitado el técnico por teléfono.

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

Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente ("usted" o "Cliente"), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la compra de este Servicio. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o el 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 aceptarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios de Dell	
	Cientes que adquieren Servicios de Dell directamente de Dell	Cientes que adquieren Servicios de Dell a través de un revendedor de Dell autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .*	Sitio web local específico de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .*
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata el vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. 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 específico de cada país Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global .* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda: Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: Dell.co.uk/terms	Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata el vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. 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 con solo ingresar a Dell.com desde un equipo conectado a Internet en su localidad o con elegir la opción que corresponda en la sección para seleccionar un país o una región en el sitio web de Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Además, el Cliente acepta que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio de ese momento, que se puede consultar en Dell.com/servicedescriptions/global.

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

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado o al hacer clic en el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción 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.

Términos y condiciones adicionales aplicables a servicios de soporte y garantía relacionados

1. Productos cubiertos

Este Servicio está disponible para los Productos cubiertos, incluidos determinados sistemas Dell PowerEdge™, almacenamiento Dell PowerVault™, almacenamiento EqualLogic, almacenamiento Dell Compellent, conmutadores Dell PowerConnect™, Dell Force10, sistemas de red de Dell, Dell OptiPlex™ y Dell Latitude que se hayan comprado con una configuración estándar ("**Productos cubiertos**"). Se agregan Productos cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o no pertenecientes a Dell. Cada Producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la "**Etiqueta de servicio**"). El Cliente deberá comprar un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Por ejemplo, una impresora comprada de forma conjunta con una computadora portátil no está cubierta por el contrato de servicios de la computadora portátil; la impresora y la computadora portátil requerirán contratos de servicios por separado. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

2. Servicios de soporte

- A. **Garantía limitada de hardware; limitaciones de la cobertura de hardware.** Los servicios de soporte pueden incluir opciones de soporte técnico (por vía telefónica, Internet, etc.), así como piezas y mano de obra para reparar o sustituir defectos en la mano de obra que se produzcan según los términos y dentro del plazo de la garantía limitada correspondiente a los Productos cubiertos del Cliente (un "**Incidente calificado**"). La garantía limitada de hardware de Dell se encuentra disponible para su revisión en Dell.com/Warranty o publicada fuera de Estados Unidos en el sitio web regional de Dell.com.*

Es posible que se apliquen limitaciones adicionales a la cobertura de hardware y es posible que existan opciones disponibles para ampliar estas limitaciones de hardware por un costo adicional. Visite Dell.com/Warranty o el sitio web regional de Dell.com para obtener información acerca de la garantía, o comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell si desea información adicional.

- B. **Reemplazo de unidad completa; falla de devolución.** Si Dell determina que el problema radica en un componente del Producto cubierto defectuoso que es fácil de desconectar y de volver a conectar (por ejemplo, un teclado o un monitor) o si determina que el Producto cubierto debe ser reemplazado en su totalidad, Dell se reserva el derecho a enviar al Cliente una unidad de reemplazo completa. Si Dell envía una unidad de reemplazo al Cliente, este debe renunciar al sistema defectuoso o a su componente, a no ser que el Cliente haya contratado el servicio "Keep Your Hard Drive" (Conserve su disco duro) para el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente podrá conservar el/los disco(s) duro(s) correspondiente(s). Si el Cliente no cede el sistema o el componente defectuoso a Dell como se ha indicado, o si no devuelve la unidad defectuosa en un plazo de diez (10) días de acuerdo con las instrucciones por escrito que se incluyen con la unidad de reemplazo (en el caso de que un técnico de Dell no haya entregado la unidad personalmente), el Cliente acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. Si el Cliente no abona dicha factura en el plazo de diez (10) días después de su recepción, además de otras medidas y compensaciones legales a las que tenga derecho Dell, este último podrá anular la presente Descripción del servicio previo aviso.
- C. **Piezas almacenadas y piezas esenciales.** En la actualidad, Dell dispone de piezas en distintos lugares en todo el mundo. Es posible que algunas piezas no se encuentren disponibles en el lugar más próximo a la ubicación del Cliente. Si una pieza necesaria para reparar el Producto cubierto no se encuentra disponible en las instalaciones de Dell más próximas al sitio del Cliente y debe trasladarse desde otro emplazamiento, el envío se realizará a través del servicio de entrega de un día para el otro. En las instalaciones que disponen de piezas para envíos en dos y cuatro horas, se almacenan piezas críticas de los Productos cubiertos, de conformidad con lo establecido por Dell. Una pieza crítica del sistema es aquella que, ante una falla, puede impedir que el Producto cubierto realice las funciones básicas. Las piezas que no se consideran críticas son, entre otras: software, unidad de disquetes, unidades de soporte, módems, parlantes, tarjetas de sonido, unidades zip, monitores, teclados y mouse. Para poder recibir las piezas en el plazo de 2 o 4 horas, el Cliente debe haber comprado el contrato de servicio correspondiente que cubra el envío de piezas críticas y el Producto cubierto debe estar ubicado dentro del área de cobertura de soporte determinada por Dell.

D. **Propiedad de las piezas de reemplazo.** Todas las piezas de Dell que se retiren del Producto cubierto y se devuelvan a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente deberá pagar el precio minorista vigente por cualquier pieza que se retire del Producto cubierto y que retenga (excepto en el caso de discos duros de los Productos cubiertos con el servicio "Keep Your Hard Drive" [Conserve su disco duro]) si el Cliente ha recibido piezas de reemplazo de Dell. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones cubiertas por la garantía, y el Cliente autoriza expresamente su uso.

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

4. Información adicional importante

A. **Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho (8) días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la programación de este Servicio con una anticipación de siete (7) días respecto a la fecha programada o un plazo inferior, estará sujeto a un cargo por cambio en la programación no superior al 25 % del precio de los Servicios. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos ocho (8) días antes del inicio de dicho Servicio.

B. **Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la prestación por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El Servicio abarca solamente los usos para los que el Producto cubierto se ha diseñado.

C. **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.

D. **Cesión.** Dell puede ceder este Servicio o esta Descripción del servicio a otros proveedores de servicios que considere aptos.

E. **Cancelación.** Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Período por cualquiera de estos motivos:

- El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de la factura.
- El Cliente adopta una actitud insultante o amenazadora, o bien, 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.

- F. **Limitaciones geográficas y traslado.** El presente Servicio solo se prestará en las ubicaciones indicadas en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Si su Producto cubierto no se encuentra en la misma área geográfica que figura en los registros de servicio de Dell para su Producto cubierto, o si los detalles de configuración se modificaron y no se notificó a Dell, Dell deberá volver a calificar su Producto cubierto para los derechos de soporte que usted compró antes de que puedan restablecerse los tiempos de respuesta correspondientes del Producto cubierto. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ, variarán según la localización geográfica y es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tasas adicionales e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos sujetas a las tarifas de Dell de asesoramiento sobre materiales vigentes en ese momento.
- G. **Transferencia del Servicio.** Sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente podrá transferir el Servicio a un tercero que compre la totalidad del Producto cubierto al Cliente antes de que finalice el Plazo de servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del Producto cubierto y quien contrate este Servicio, o que los adquiriera y contratara respectivamente de su propietario original (o de un tercero a quien se le transfirieran previamente) y siguiera todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.support.dell.com. Es posible que se aplique un recargo por transferencia. Recuerde que, si el Cliente o el cesionario de este trasladan el Producto cubierto a un lugar en el que no está disponible el Servicio (o no está disponible al mismo precio), podrían no tener cobertura o podrían incurrir en gastos adicionales para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el Cliente o su cesionario deciden no abonar dicha cantidad adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

© 2016 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 en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.