

# Descripción del servicio

## Dell ProSupport Flex para clientes

### Introducción

Dell se complace en proporcionar ProSupport Flex para clientes (el/los “**Servicio/s**”) según 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 Cliente debe reunir los siguientes criterios para ser elegible para recibir los Servicios<sup>1</sup>:

1. El Cliente debe alcanzar la cantidad mínima de base instalada de al menos mil (1000) Productos cubiertos bajo el acuerdo de servicio activo con Dell y ser elegible para tener derecho a los Servicios (la “Cantidad mínima de base instalada”).
2. Este Servicio es un servicio basado en etiquetas y solo se aplica a aquellos activos que tienen derecho a ProSupport Flex para clientes.
3. El Cliente debe tener un servicio técnico que respalde su entorno de cliente.
4. El Cliente debe haber comprado las selecciones mínimas de Servicios requeridas:
  - Soporte técnico de ProSupport Flex para clientes en todos los Productos cubiertos (como se define a continuación)
  - Servicios de disponibilidad de piezas y envío bajo solicitud
  - Técnicos de servicio in situ enviados según el Incidente calificado
  - Uso de Dell TechDirect o API para crear un incidente de servicio
  - Administrador de servicios tecnológicos para activos cliente que tengan derecho a este

Si el Cliente ha adquirido los Servicios pero no cumple con los requisitos, puede que finalicen los acuerdos de ProSupport Flex para clientes a único criterio de Dell. Si el Cliente no alcanza la Cantidad mínima de base instalada de Productos cubiertos por los Servicios, Dell podrá decidir, a su único criterio, incorporar al Cliente, permitirle la compra de los Servicios y brindarle durante doce (12) meses los servicios de Informes y Administrador de servicios tecnológicos, tal y como se describe a continuación. Si después de recibir los Servicios por parte de Dell durante (12) meses el Cliente sigue sin alcanzar la Cantidad mínima de base instalada de Productos cubiertos por los Servicios, Dell podrá decidir, en cualquier momento y a su único criterio, desligar al Cliente y realizar una transición del soporte del Cliente a ProSupport en lugar de ProSupport Flex para clientes, a no ser que o hasta que el Cliente alcance la Cantidad mínima de base instalada requerida para la duración del plazo de los Servicios que el Cliente ha adquirido. Dell también puede, a su único criterio, solicitar que el Cliente abone una cantidad adicional para continuar recibiendo los servicios de Informes y Administrador de servicios tecnológicos, tal y como se describe a continuación. Si el Cliente decide no abonar dicha cantidad adicional, puede que se suspendan o finalicen los servicios de Informes y Administrador de servicios tecnológicos, a único criterio de Dell.

Este Servicio incluye selecciones de los siguientes:

1. Administrador de servicios tecnológicos (TSM) que resida lejos o en la localidad del Cliente y que sirve como punto de contacto único del Cliente para ayudar con la administración de la cuenta, el compromiso de soporte y la entrega del servicio.
2. Servicios de soporte técnico proporcionados por el equipo de soporte técnico global de Dell.

<sup>1</sup> El cliente puede ser precalificado para los servicios por parte de Dell en función de sus recursos de apoyo interno, historial de servicio y registro de la capacidad de mantenimiento propio, su perfil global de la cuenta y el segmento de ventas, y otros factores que pueden informar a la conclusión de Dell en su criterio, que es probable que el cliente realice con éxito las tareas requeridas de mantenimiento propio. En tales casos, Dell puede elegir renunciar a su derecho de rescindir los Servicios o hacer que el Cliente cambie a un servicio diferente debido a que el Cliente no cumplió con los criterios establecidos en esta Sección.



3. Servicios de técnicos in situ, Solución de piezas in situ (como se define a continuación) y/o entrega de piezas de reemplazo en la ubicación comercial del Cliente (según sea necesario y según el nivel de servicio adquirido) en respuesta a los Incidentes calificados del Cliente.
4. Acceso a foros de soporte técnico en línea e informes opcionales sobre incidentes, envíos, seguimiento de garantías, prueba comparativa y utilización.
5. El Cliente puede solicitar servicios en el momento en que los necesite y fuera de garantía, que se facturarán en el momento en que se necesiten.

**Productos cubiertos:** este Servicio está disponible con productos Dell seleccionados, incluyendo Latitude™, Optiplex™, Vostro™, Precision™, Dell XPS™ y Venue™, que estén con la configuración estándar de Dell (“**Productos cubiertos**”). Visite [www.Dell.com](http://www.Dell.com) o comuníquese con su representante de ventas o un analista de soporte técnico de Dell para obtener la lista más actualizada de los Productos cubiertos. Los Productos cubiertos por esta Descripción del servicio se definen en el Formulario de pedido de Dell del Cliente. Sin embargo, los productos comprados a través de la tienda de software y periféricos de Dell **no** están cubiertos por esta Descripción del servicio. El Cliente deberá comprar un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Cada Producto cubierto tendrá una etiqueta con un número de serie (la “**Etiqueta de servicio**”). Esta Descripción del servicio puede cubrir otros productos, o bien, pueden agregarse más productos a la lista de Productos cubiertos según la región, la ubicación o el idioma.

## Selección de servicios del cliente

ProSupport Flex para clientes ofrece una selección de niveles y tipos de servicios de soporte de los que el cliente puede seleccionar aquellos que son adecuados a las necesidades de soporte del cliente.

La siguiente gráfica establece los componentes de los Servicios y proporciona un resumen detallado de las opciones dentro de cada componente. El Cliente puede usar esta gráfica para localizar los términos específicos que rigen el derecho del Cliente según la selección del Cliente sobre los Servicios, consultando las descripciones enumeradas en el Formulario de pedido del Cliente y haciéndolos coincidir con los términos indicados en esta gráfica. El Cliente reconoce que todos los términos relevantes de esta Descripción del servicio se aplicarán a los Servicios que constituyen el derecho del Cliente. Además, algunas de las opciones tendrán Descripciones del servicio independientes que proveerán más detalles. Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de Dell.

<b><u>Componentes de los servicios</u></b>	<b><u>Opciones dentro de la pirámide de servicios</u></b>	<b><u>Información adicional</u></b>
<b>Administración de la relación del servicio de soporte por parte del Administrador de servicios tecnológicos (TSM)</b>	<u>Selecciones opcionales:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TSM remoto</li> <li>• TSM en el sitio</li> <li>• Generación de informes mensuales</li> <li>• Dos visitas in situ</li> </ul> <u>Selección mínima de servicio requerida:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TSM remoto</li> </ul>	Página 4



<b><u>Componentes de los servicios</u></b>	<b><u>Opciones dentro de la pirámide de servicios</u></b>	<b><u>Información adicional</u></b>
<b>Servicios de soporte técnico (soporte por vía telefónica, correo electrónico o chat)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de la solicitud de servicio por medio del sitio web, API, teléfono o chat (según corresponda)</li> </ul> <p>Los Clientes pueden cumplir los requisitos para Nivel Bajo o Medio según el consumo y los criterios de calificación. Puede que los Clientes tengan la opción de elegir distintos niveles de volumen de soporte técnico en Productos cubiertos de líneas de productos específicas.</p> <p><u>Selección mínima de servicio requerida:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de soporte técnico, nivel de volumen de incidente más bajo disponible en todos los tipos de activos</li> </ul>	Página 6
<b>Servicios in situ<sup>2</sup></b>	<p>Servicios de campo in situ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se envía un técnico in situ según el Incidente calificado para realizar el reemplazo de piezas (selección mínima de servicio requerida)</li> <li>Programación del envío de un técnico in situ para realizar un servicio de reemplazo de piezas.</li> </ul> <p><u>Selección mínima de servicio requerida:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se envía un técnico in situ al siguiente día hábil según el Incidente calificado para los productos que correspondan</li> </ul>	Página 9
<b>Servicios de disponibilidad de piezas<sup>3</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío bajo solicitud: las piezas se entregan según el acuerdo del nivel de servicio de entrega de piezas de reemplazo en garantía.</li> <li>Solución de piezas in situ: el reemplazo de piezas para los productos cubiertos se encuentra en la ubicación comercial del Cliente.</li> </ul> <p><u>Selección mínima de servicio requerida:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envío el Siguiete día laborable bajo solicitud, si corresponde</li> </ul>	Página 11
<b>Servicios de informes</b>	<p><u>Servicio de informes estándar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe estándar de incidente</li> <li>Informe estándar de envío</li> <li>Informe de seguimiento de la garantía</li> </ul> <p><u>Selección mínima de servicio requerida:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe trimestral</li> </ul>	Página 5

Cuando el Cliente contrate ProSupport Flex para clientes, seleccionará los niveles y tipos de servicios específicos dentro de las categorías de servicio antes mencionadas. Los niveles de servicio seleccionados se especifican en el Formulario de pedido del Cliente.

ProSupport Flex para clientes permite al cliente cambiar su selección de niveles y tipo de servicio que haya adquirido previamente. Todo ajuste a los Servicios aquí provistos resultará en la aplicación de los términos de servicio correspondientes y en vigor en ese momento a todo componente particular de los Servicios que haya cambiado como resultado de la selección del Cliente, como se establece en esta Descripción del servicio, que puede resultar en un aumento del importe debido y que deberá ser abonado por el Cliente. Las reducciones de niveles de soporte no resultarán en un reintegro al Cliente.

<sup>2</sup> No aplicable a Productos cubiertos que no pueden repararse en campo

<sup>3</sup> No aplicable a Productos cubiertos que no pueden repararse en campo



Este Servicio proporciona soporte técnico avanzado directo y las respectivas capacidades de soporte a clientes revendedores autorizados que completaron con éxito los pasos de incorporación descritos más adelante (los “**Cientes revendedores**”). Todo Cliente revendedor puede agregar este Servicio a su propia infraestructura de soporte para prestar los servicios de soporte técnico y reparación que el Cliente revendedor proporcionará al usuario final que compre y posea el Producto cubierto (como se define más adelante) para uso interno del propio usuario final y no para su reventa o distribución a otros (el “**Usuario final**”). Todo Cliente revendedor que complete con éxito los pasos de incorporación requeridos por Dell para poder optar al Servicio y que compre el Servicio acepta realizar ciertas tareas de soporte en respuesta a las solicitudes de servicio que hagan los Usuarios finales en relación con el Producto cubierto. Este Servicio es distinto e independiente de los servicios que Dell prestará en forma directa a los Usuarios finales en virtud de la garantía que se aplica al uso del Producto cubierto por parte del Usuario final (“**Reparaciones de la garantía del Usuario final**”). Todo Cliente revendedor que compre este Servicio cumplirá con su obligación de seguir los términos de venta y los términos de servicio de Dell que cubren la compra del Producto cubierto por parte del Usuario final mediante la proporción al Usuario final de una copia apropiada de la Descripción del servicio del Servicio básico de hardware de Dell (disponible [aquí](#)) que corresponda con los términos de compra del Producto cubierto por parte del Usuario final. La compra del Servicio a Dell por parte del Cliente revendedor es para el uso interno del Cliente revendedor a fin de que este pueda prestar sus propios servicios de soporte técnico a sus Usuarios finales. Todo Cliente revendedor que compre este Servicio no lo compra en calidad de revendedor del Servicio en virtud de ningunos términos de venta del revendedor ni de ningún otro acuerdo del canal de socios que haya podido establecer con Dell, aparte de la garantía subyacente que corresponde a cualquier Producto cubierto para el que el Cliente revendedor haya comprado los Servicios.

## Administración de la relación del servicio de soporte

### Administración del servicio de soporte

La administración del servicio de soporte estará proporcionada por un TSM como único punto de contacto. El TSM será el principal punto de contacto del Cliente para administrar el escalamiento de la entrega del servicio. El recurso de TSM también administra la coordinación de los servicios operativos de ProSupport Flex para clientes para todos los servicios de soporte a los que el Cliente tenga derecho.

Según las opciones de Administración del servicio de soporte seleccionadas y adquiridas, las tareas del TSM pueden incluir:

- Involucrarse como único punto de responsabilidad para soporte posventa hasta la finalización de los derechos del Producto cubierto.
- Examinar el producto o proceso de entrega del servicio y proveer un análisis al Cliente.
- Confirmar que las expectativas y/o compromisos del Cliente no van más allá de las capacidades seleccionadas de ProSupport.
- Proveer actualizaciones al equipo de liderazgo del Cliente sobre el desempeño y las iniciativas de la solución de Dell.
- Crear un plan de servicio.
- El TSM remoto es estándar. No obstante, tiene la opción de realizar visitas dos veces al año, trimestrales, mensuales o programadas sobre una base según sean necesarias y/o según se acuerde mutuamente por escrito entre el TSM y el Cliente. Se incluyen dos (2) visitas en el sitio por año con los Servicios estándar de TSM, a menos que Dell haya renunciado al requisito de Cantidad básica de instalación mínima, en cuyo caso los servicios estándar de TSM serán remotos solamente. Las visitas in situ adicionales están sujetas a tarifas adicionales y reintegro de gastos.
- Ayudar a coordinar soluciones del servicio en respuesta a incidentes o problemas que hayan ido a más.
- Servir como único punto de contacto para preguntas relacionadas con el servicio de soporte, solicitudes de servicio u otro tema relacionado con la API pública de servicios de soporte de Dell.

El alcance del entorno del Cliente administrado por el TSM está limitado a los activos del Cliente que tengan acuerdos de soporte de ProSupport Flex para clientes. Los Servicios del TSM se ofrecerán de 8:00 a 18:00, hora local del Cliente<sup>4</sup>, de lunes a viernes, excluyendo feriados y no deben exceder las 45 horas de trabajo por semana (para no exceder las 180 horas por mes). Las soluciones que tengan lugar fuera de este horario serán administradas por medio de un servicio técnico central.

---

<sup>4</sup> Según lo determine el horario local de servicio técnico del Cliente.



Se asignará un TSM al Cliente comenzando en una fecha mutuamente acordada para un período de tiempo continuo de día/semana/mes/trimestre/año, según se indique en el Formulario de pedido del Cliente. En caso de que el TSM asignado no estuviera disponible (por períodos de vacaciones, capacitación, etc.), se notificará con antelación al Cliente y se le asignará otro TSM de forma temporal.

#### **Servicios excluidos (Administrador de servicios tecnológicos)**

- Toda instalación o configuración de hardware o software.
- Seguimiento de ubicación y disposición de los activos del Cliente.
- Adquisición de hardware, software o cualquier otro equipo requerido para este Servicio.
- Actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio.
- Servicios de Administración del servicio de soporte descritos en esta subsección sobre productos/activos que no tengan un acuerdo de soporte activo de ProSupport Flex para clientes.
- Negociación, desarrollo, enmienda o cambio de contratos de Dell.
- La Administración por objetivo/Administración de proyecto y Administración de ciclo de vida (administración de configuración, administración de cambio y administración de versiones) pueden requerir un importe adicional.



## Responsabilidades del Cliente (Administración de la relación del servicio de soporte, Administrador de servicios tecnológicos)

Dell y el Cliente acordarán mutuamente uno de los siguientes perfiles del Plan de soporte:

### [Descripción del Plan de soporte:](#)

El Plan del servicio establece expectativas de entrega del servicio y políticas y procedimientos de soporte en base a una descripción general de alto nivel y acuerdos de servicio de activos y configuración de los activos. Los contactos de Dell y del Cliente para la participación ante incidentes y la colaboración del escalado también están descritos en este documento. El Plan de servicio no es un documento jurídico. Debe estar desarrollado por el TSM en colaboración con el Cliente, con el fin de nivelar correctamente el incremento de los servicios de TI que ofrecen asistencia al proceso comercial, tecnológico, los recursos y la infraestructura. El Plan de servicio puede examinarse, ser objeto de seguimiento y revisarse sobre una base anual.

Los Planes de servicios del TSM de Dell no son documentos contractuales y no están legalmente vinculados a Dell o al Cliente. Son guías para ayudar al Cliente y al TSM a comunicarse en lo que respecta a las necesidades de servicios de soporte del Cliente.

### [Informe de servicios de soporte](#)

El Informe de servicios de soporte es una característica estándar de ProSupport Flex para clientes. El TSM realizará las revisiones de informes en persona en el sitio del Cliente (in situ) o de forma remota por medio de una reunión en línea. Si la ubicación principal del TSM está lejos de la ubicación de la reunión solicitada por el Cliente, se acordará una entrega del informe in situ por un costo adicional. De manera predeterminada, el Informe de servicios de soporte está disponible sobre una base mensual. El Cliente puede optar por alterar la frecuencia del informe y tiene la opción de recibirlo de forma mensual, trimestral o ad hoc. Es posible que los informes personalizados o ad hoc tengan costos adicionales.

El informe de servicios de soporte consta de lo siguiente:

- **Informe mensual:** esta característica incluye informes de incidentes estándar globales y de seguimiento de garantía de los Productos cubiertos. Los informes serán utilizados por un Administrador de servicios tecnológicos (TSM) de Dell para brindar un análisis de tendencias e identificar oportunidades para impulsar eficiencias operativas en el entorno del Cliente.

**Informe estándar de incidente:** incluye incidentes por producto, antigüedad y fecha del sistema; tiempo en el nivel de gravedad 1, 2, 3 y 4; plazo para cerrar la tendencia, impacto comercial e índices de actividad mensual.

**Informe estándar de envío:** incluye índices de envío y envíos por componentes principales enviados, antigüedad y fecha del sistema e índices de actividad mensual.

**Informe de seguimiento de la garantía:** incluye el total de Productos cubiertos por derecho, la garantía del producto y del hardware y la fecha de vencimiento del servicio de asistencia.

## Entrega de informes a revendedores de Dell autorizados para Usuarios finales que compran mediante revendedores de Dell autorizados

Dell enviará los informes del TSM de ProSupport Flex para clientes únicamente al **Cliente revendedor, quien por la presente reconoce y acepta que ha obtenido el consentimiento apropiado de parte del Usuario final**. Dell enviará los informes del TSM de ProSupport Flex para clientes a la dirección e información de contacto proporcionada a Dell en el momento de la compra de los Servicios o, de otro modo, a la información de contacto contenida en los registros de venta y servicios de Dell en el momento en que el Cliente revendedor se incorporó al programa. Es necesario tener en cuenta que cuando Dell envía los informes al Cliente revendedor, estos no estarán categorizados por Usuario final. Si el Cliente revendedor desea recibir los informes segmentados por Usuario final, estos pueden solicitarse como informes personalizados a través del TSM por un costo adicional.



## Servicios de soporte técnico

El servicio que adquirió incluye las siguientes características (o pasos clave del servicio):

- Acceso telefónico directo las veinticuatro (24) horas, todos los días (incluidos los feriados)<sup>5</sup> al centro global de especialistas de Dell, formado por analistas de nivel sénior que ofrecen asistencia para la resolución de problemas de hardware y de software.
- Envío in situ de técnicos o de repuestos a las instalaciones de la empresa del Cliente (según sea necesario y de acuerdo con el nivel de servicio contratado) para realizar las reparaciones necesarias y resolver un Incidente calificado (como se define a continuación). Consulte el **Anexo A** para obtener más información sobre los niveles de gravedad y las opciones de servicio in situ.
- Consulte el **Anexo B** para conocer los productos que no pueden repararse en las instalaciones del Cliente y obtener detalles sobre opciones de respuesta para sistemas que no se reparan en campo.
- Asistencia remota para la resolución de problemas habituales (cuando esté disponible y con el consentimiento del Cliente) que permite a los técnicos de Dell conectarse directamente al sistema del usuario a través de una conexión segura de Internet con el fin de agilizar la resolución de problemas.
- **Asistencia inicial para aplicaciones y sistemas operativos del cliente en relación con aplicaciones comunes OEM de Dell para el usuario final, como el software Norton AntiVirus™, el paquete de software de Microsoft® Office, el software contable Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. Consulte la sección Solución de problemas de aplicaciones y sistema operativo de Dell para conocer otros títulos de software compatibles o comuníquese con su analista de soporte técnico para obtener más detalles.**

Prestaciones incluidas	Prestaciones NO incluidas
Aplicaciones y sistemas operativos OEM de Dell.	Soporte para software no validado y probado por Dell para su sistema.
Asistencia inicial para preguntas simples de procedimientos o de definición de características.	Asistencia paso a paso para instalación, reinstalación o configuración.
Asistencia para parches y correcciones.	Asistencia administrativa o para rendimiento.

- Asesoramiento inicial o asistencia de configuración en relación con la<sup>6</sup> conectividad de red simple para determinadas computadoras, portátiles, smartphones y tablets.
- Acceso a foros de asistencia en línea.
- Acceso a los Centros de actuación global, que ayudan a gestionar situaciones críticas en entornos del Cliente, monitorizar todos los envíos de servicios esenciales in situ, coordinar la gestión proactiva ante una crisis y establecer la comunicación durante eventos como desastres naturales.
- Administración de casos para ayudar a realizar un seguimiento de la solución y del escalado de los incidentes calificados
- Administración del escalado para brindar un único punto de contacto para la administración del incidente, el escalado y el estado de incidentes dentro del alcance de este Servicio.
- Todos los servicios locales son brindados por el proveedor de servicio autorizado por Dell

<sup>5</sup> La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los Clientes y los Socios del Canal de Dell deben comunicarse con un representante de ventas.

<sup>6</sup> La asistencia para red simple se limita a un único sistema cliente cubierto por ProSupport, conectado a un solo puerto del router o punto de acceso inalámbrico, y no incluye conectividad a dispositivos, sistemas ni dominios secundarios.



- **Programa de Servicios internacionales de Dell.** Este programa ofrece opciones de servicio y de soporte para cuando sale del país de origen con determinados notebooks, smartphones y tablets durante un plazo inferior a seis (6) meses. Se aplican términos y condiciones adicionales. Para obtener más información, visite [www.Dell.com/ISP](http://www.Dell.com/ISP) para obtener más información.

### Cómo contactar a Dell si requiere el Servicio

#### **Programas de soporte de autoservicio de envío:**

Para los Clientes que también estén inscritos en Dell TechDirect o utilicen la API, los Incidentes calificados pueden ser administrados por técnicos certificados del Cliente por medio de la presentación de una solicitud de servicio desde el sitio web de autoenvío o a través de la línea telefónica de su región.

#### **Soporte en línea, por chat y por correo electrónico:<sup>7</sup>**

El soporte Dell ProSupport en línea, por chat y por correo electrónico está disponible en [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com).

#### **Solicitudes de soporte por vía telefónica:**

Disponibles las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados). La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a 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 solicitar soporte por vía telefónica, comuníquese con el centro de soporte de Dell ProSupport de su zona para hablar con un analista de soporte técnico. Los números telefónicos de cada región se encuentran en [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts).

Llame desde una ubicación en la que tenga acceso físico al Producto cubierto.

Proporcione el número de serie de la Etiqueta de servicio (como se define a continuación) y los demás datos que solicite el analista. El analista verificará el Producto cubierto del Cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes, y confirmará si los Servicios se encuentran vigentes.

#### **Segundo paso: asistencia para la solución de problemas por teléfono:**

Cuando el analista se lo solicite, identifique los mensajes de error que haya recibido y cuándo se visualizaron, qué actividades precedieron al mensaje de error y qué pasos ya ha tomado para intentar solucionar el problema.

El analista iniciará el proceso de solución de problemas a través de una serie de pasos que ayudarán a diagnosticar el problema.

Si fuese necesario enviar un técnico de servicio in situ, el analista le proporcionará instrucciones adicionales.

### Selecciones de volumen de soporte técnico

ProSupport Flex para clientes ofrece varios niveles de servicios de soporte técnico. Los niveles se basan en el volumen de incidentes por cada activo y están determinados por la línea de productos.

Dell designará el nivel de soporte técnico para cada línea de productos que el Cliente tenga derecho a recibir, de acuerdo con los recursos de soporte internos del Cliente y su historial de servicio, según se aplique; el nivel elegido debe ser consistente en todos los activos cubiertos pertenecientes a la misma línea de productos. La siguiente tabla describe qué plataformas están incluidas en cada línea de productos.

---

<sup>7</sup> El soporte en línea, por chat y por correo electrónico no está disponible en todos los países/regiones.





Línea de productos	Número de niveles de soporte
Computadoras de escritorio:	2 (bajo y medio)
Notebooks	2 (bajo y medio)

Cada nivel de soporte técnico corresponde a una asignación de incidentes que el Cliente puede abrir en los activos que están incluidos dentro de una línea de productos específica. Todo compromiso con equipos de soporte de Dell por medio de una llamada telefónica del Cliente que resulte en la creación de un Incidente calificado será contado en la ubicación de incidentes del Cliente para dicha línea de productos específica. Los incidentes pueden incluir múltiples interacciones entre Dell y el Cliente, siempre y cuando cada interacción esté relacionada con el mismo activo y problema. Se contarán los incidentes en el trimestre en que se cerraron. Los incidentes reparados por el servicio de punto de necesidad fuera de garantía no contarán de cara a la asignación. Los Clientes que sobrepasen el umbral de incidentes del nivel de soporte que se les ha asignado serán trasladados a un nivel de soporte superior, a único criterio de Dell. Puede que se solicite al Cliente el abono de una cantidad adicional correspondiente al nivel de soporte superior para continuar recibiendo soporte.

Para obtener más información sobre las selecciones de volumen de soporte técnico, comuníquese con su representante de ventas y/o su TSM de Dell.

### Asistencia colaborativa

Si surge un problema con determinados productos y software de terceros utilizados habitualmente en conjunto con el Producto cubierto del Cliente, Dell funcionará como único punto de contacto, como se establece en el presente documento, hasta que se aislen los problemas y se organice su derivación al otro proveedor del producto en cuestión. Específicamente, Dell contactará al proveedor externo y elaborará un “incidente del problema” o una “notificación de problema” en nombre del Cliente, proporcionando la documentación necesaria del problema. Una vez que se involucra un proveedor, Dell supervisará el proceso de resolución del problema y solicitará al proveedor el estado y los planes de acción correspondientes hasta que este resuelva el problema, ya sea mediante una solución definitiva o temporal, pasos para corregir la situación, cambios en la configuración o escalamiento de un informe de errores. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de administración del escalamiento dentro de Dell o de la organización del proveedor.

Para poder utilizar la Asistencia colaborativa, el Cliente debe contar con los acuerdos de soporte vigentes y con los derechos correspondientes que le otorgue el proveedor externo respectivo. Una vez aislado e informado el problema del Cliente, el proveedor externo prestará el soporte técnico y brindará una solución para el problema del Cliente. **DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.**

Consulte cuáles son los socios actuales de Asistencia colaborativa en [www.Dell.com/CollaborativeSupport](http://www.Dell.com/CollaborativeSupport). Tenga en cuenta que los productos cubiertos de terceros pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

### Resolución de problemas de software

Dell ProSupport incluye la resolución de problemas de software de OEM con la Asistencia colaborativa (según lo establecido anteriormente) para seleccionar aplicaciones, sistemas operativos y firmware de OEM de Dell en los Productos cubiertos (los “**Productos de software cubiertos**”) por vía telefónica o mediante transmisión de software y demás información a través de medios electrónicos o mediante el envío de software y/o demás información al Cliente. Los Productos de software cubiertos incluyen aplicaciones cliente preinstaladas para usuarios finales, como el software Norton AntiVirus™, el paquete de software Microsoft® Office, el software de contabilidad Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. Si desea obtener una lista actualizada de los Productos de software cubiertos, comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell.

### **Límites del servicio de resolución de problemas de software de OEM de Dell.**

Dell no garantiza la solución de ninguna consulta particular relacionada con software ni garantiza que el Producto de software cubierto produzca un resultado específico. Las situaciones que originen las preguntas del Cliente deben poder reproducirse en un único sistema (es decir, una unidad central de procesamiento con su estación de trabajo y otros periféricos). Dell puede concluir que un problema de software es demasiado complejo o que el Producto cubierto del Cliente es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la consulta mediante el soporte



por vía telefónica. El Cliente comprende y acepta que quizá Dell no pueda solucionar las consultas de este tipo, y también comprende y acepta que deberá tomar medidas independientes con el editor del software en cuestión para solucionar dichas consultas.

## Dell SupportAssist

Dell SupportAssist es una aplicación de software que, una vez instalada, monitoreará el sistema y recopilará información para ayudar a proporcionar soporte técnico. Si se detecta un problema, la información recopilada puede enviarse a Dell para brindarle una experiencia de soporte mejorado, personalizado y eficaz.

Junto con ProSupport Flex para clientes, SupportAssist brindará las siguientes características y capacidades:

- Supervisión de sistemas para cuestiones que afectan el rendimiento y funcionamiento normal.
- Generación automática de solicitudes de soporte técnico de Dell en caso de detectar un problema.
- Carga automática de diagnósticos y otros datos que permitan realizar diagnósticos eficientes de problemas.
- Recopilación periódica de datos de funcionamiento del sistema que permite que Dell ofrezca a los clientes de ProSupport Flex para clientes información predictiva acerca de su sistema.

Al configurar SupportAssist en el sistema, contará con información de contacto clave (p. ej., nombre, número de teléfono o dirección de correo electrónico) almacenada en su sistema que se le pedirá para iniciar una solicitud de soporte a Dell. Los informes de datos operativos periódicos del sistema (p. ej., configuración del hardware, software instalado, registros de error) también pueden enviarse a Dell. SupportAssist proporcionará a los clientes la capacidad de configuración para uso en un solo sistema o de contar con información de configuración común almacenada en distintos sistemas. Si se usa en conjunto con el portal TechDirect de Dell, los clientes pueden recibir e iniciar alertas en toda su base instalada.

### ¿Cómo funciona?

SupportAssist realizará exámenes de diagnóstico según estén programados por el usuario en la configuración del software. En caso de que se detecte un problema en los registros de error del sistema o se asocie con el examen de diagnóstico, SupportAssist iniciará una alerta. La alerta llega al usuario y le transmitirá la información a Dell para crear una solicitud de soporte técnico con información relacionada con el error. Esta información le permite a Dell brindar una experiencia de soporte mejorada. Los datos enviados a Dell usan un cifrado de 128 bits y se transfieren de manera segura mediante protocolos SSL.

### ¿Qué información se recopila?

La información cifrada en el archivo de registro de datos enviado a Dell incluye las siguientes categorías de datos:

- Información de usuario: nombre del equipo, dominio de red, dirección IP y etiqueta de servicio de Dell.
- Configuración de hardware: dispositivos instalados, procesadores, memoria, dispositivos de red y utilización.
- Configuración de software: cobertura del sistema operativo.

El software Dell SupportAssist no está diseñado para recopilar información personal, como archivos personales, historial de navegación web o cookies. Sin embargo, si los datos personales se recopilaran de manera involuntaria o se visualizaran durante el proceso de solución de problemas, se tratarán conforme a la Política de privacidad de Dell. Visite [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) para revisar la Política de privacidad completa de Dell.

### ¿Cómo puedo desinstalar la aplicación?

Si en algún momento desea eliminar la aplicación SupportAssist de Dell y dejar de enviar información a Dell, simplemente vaya a Agregar/Eliminar o Desinstalar programas en el panel de control de Windows®, resalte la lista SupportAssist y haga clic en el botón Eliminar. También puede contactar al soporte técnico de Dell para recibir asistencia.

**Nota: La eliminación de Dell SupportAssist o la exclusión voluntaria de las opciones de recolección de registros afectarán la capacidad de Dell de proporcionar a los clientes de ProSupport Flex para clientes informes mensuales y servicios de mantenimiento que figuran en las secciones anteriores.**



## Recursos adicionales

Para obtener más información sobre Dell SupportAssist y ver la lista más reciente de los productos para los que Dell ofrece soporte, visite el sitio web de Dell SupportAssist: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

## Opciones de servicio in situ

Las opciones de respuesta in situ varían según el tipo de servicio. Si adquirió ProSupport con un nivel de respuesta de servicio de soporte in situ, en la factura está indicado el nivel de respuesta de servicio in situ correspondiente, según se define en las tablas que figuran a continuación. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y condiciones correspondientes establecidos en esta Descripción del servicio, Dell enviará un técnico de servicio a las instalaciones comerciales del Cliente para que solucione un Incidente calificado según sea necesario para el nivel de gravedad y en conformidad con la siguiente tabla de respuesta in situ correspondiente.

Los Servicios de soporte de ProSupport Flex para clientes in situ proporcionan servicios técnicos en la ubicación del Cliente<sup>8</sup> para realizar el reemplazo de piezas del servicio de garantía. El Cliente puede seleccionar de entre las siguientes opciones in situ la que mejor satisfaga sus necesidades:

1. Envío de un técnico in situ por Incidente calificado para realizar el reemplazo de piezas.
2. Programación del envío de un técnico in situ para realizar un servicio de reemplazo de piezas<sup>9</sup>.

Si el Cliente o un representante autorizado del Cliente no se encuentran en el lugar cuando llegue el técnico de servicio, no se podrá prestar el servicio para el Producto cubierto. El técnico dejará una tarjeta para notificarle al Cliente que estuvo allí o intentará comunicarse con él por teléfono o correo electrónico. Es posible que se aplique un cargo adicional al Cliente en concepto de llamada de servicio de seguimiento.

### Niveles de respuesta in situ estándar disponibles para su adquisición

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta in situ <sup>10</sup>	Restricciones y términos especiales
<b>Servicio de respuesta in situ al siguiente día laborable</b>	Después del diagnóstico y de la resolución del problema por vía telefónica, puede enviarse un técnico a las instalaciones el siguiente día laborable.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponible cinco (5) días a la semana, diez (10) horas por día (excepto feriados).</li><li>• Es posible que las llamadas recibidas por el centro de expertos de Dell después de las 17:00<sup>11</sup>, hora local del Cliente (de lunes a viernes), o los envíos realizados por Dell después de esa hora requieran un día hábil más para que los técnicos de servicio se desplacen a las instalaciones del Cliente.</li><li>• Disponible solo para determinados modelos de Productos cubiertos.</li></ul>
<b>Clientes ubicados fuera del territorio continental de los Estados Unidos ("OCONUS")</b>	Pueden enviarse piezas de reemplazo después de finalizar la solución de problemas por vía telefónica. El tiempo transcurrido hasta la llegada a las instalaciones dependerá de la ubicación geográfica del Cliente OCONUS y de la disponibilidad de piezas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limitado a los clientes OCONUS aprobados por Dell (solo para EE. UU.).</li><li>• Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones. Visite <a href="http://www.Dell.com/Fed/International">www.Dell.com/Fed/International</a> para obtener más información.</li><li>• Los Clientes federales deben consultar las ubicaciones de servicio OCONUS que figuran en el acuerdo de servicios correspondiente celebrado por separado entre el Cliente y Dell.</li></ul>

<sup>8</sup> Posibilidad de que el trabajo in situ se proporcione en el hogar de un empleado remoto.

<sup>9</sup> Si el Cliente elige este servicio, puede que se apliquen un importe adicional y términos independientes según una declaración independiente de trabajo.

<sup>10</sup> La disponibilidad de los tiempos de respuesta varía según el país y la ubicación. Comuníquese con un representante de ventas para obtener más información.

<sup>11</sup> El horario de llamadas puede variar según la ubicación. Consulte [www.dell.com/prosupport/regionalcontacts](http://www.dell.com/prosupport/regionalcontacts) para conocer la hora local a la que debe realizar la llamada al centro de expertos de Dell



Los servicios de soporte in situ incluyen:

- Envío de un técnico in situ (según sea necesario y de acuerdo con el nivel de respuesta de servicio adquirido) para reparaciones y soluciones para resolver un Incidente calificado.
  - Los servicios de diagnóstico in situ pueden estar incluidos como mejora opcional de ProSupport Flex para clientes sin costo adicional.
- Reinstalación de controladores en los Productos cubiertos reparados según sea necesario para que vuelvan a su condición normal de trabajo.
- Uso de piezas de repuesto in situ del servicio de piezas para reparar el Producto cubierto que ha fallado (si el Cliente elige este servicio, puede que se apliquen un importe adicional y términos independientes según una declaración independiente de trabajo).

#### Servicios excluidos (Servicios de soporte in situ)

- Pueden requerirse acuerdos independientes para servicios de soporte en horas fuera del horario comercial y en días no laborables para que se brinde ese servicio durante dichas horas a los productos seleccionados.
- Mantenimiento preventivo.
- Solución de problemas de software y sistemas operativos sin la ayuda del Soporte remoto de Dell.
- Solución de problemas de virus, adware y spyware.
- Copia de seguridad, migración y recuperación de datos.
- Creación, instalación y almacenamiento de imágenes.
- Toda otra actividad que no esté específicamente incluida en el alcance de los Servicios de soporte in situ.

## Piezas de reemplazo

El Cliente debe elegir una de las siguientes selecciones de servicios de disponibilidad de piezas para cada activo de hardware cubierto bajo ProSupport Flex para clientes:

- Envío bajo solicitud: piezas de reemplazo entregadas según el SLA de entrega de piezas de reemplazo en garantía correspondientes al activo específico del Cliente, como Siguiente día laborable.
- Devolución para reparación: las piezas que no cuentan con soporte in situ se entregan según lo estipulado en el Anexo B.
- Solución de piezas in situ<sup>12</sup>: el reemplazo de piezas para los productos cubiertos se encuentra en la ubicación comercial del Cliente. Esta solución consta de tres componentes:
  1. Sistema de inventario en línea (OIS): es una herramienta de software en línea utilizada para consultar el inventario en la ubicación del Cliente.
  2. Hardware: escáner para administrar el proceso de búsqueda en el inventario scan In/scan Out. Las acciones de scan out para rotura/arreglo generan un reabastecimiento automático.
  3. Piezas de reemplazo: el inventario personalizado para cada Cliente según su base instalada que la Solución de piezas in situ va a cubrir.

Nota: Se documentan términos y condiciones adicionales para la Solución de piezas in situ en la declaración de trabajo específica del Cliente. La Solución de piezas in situ es una opción de mejora disponible por un importe adicional.

Independientemente del nivel de respuesta del servicio adquirido, algunas piezas están específicamente diseñadas para que el Cliente las pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas piezas se denominan Piezas Reemplazables por el Cliente (CRU). Si, durante el diagnóstico, el analista de Dell determina que un Incidente calificado se puede resolver con una pieza designada como CRU, Dell enviará dicha pieza directamente al Cliente. Las piezas CRU se clasifican en dos categorías:

Piezas CRU opcionales. Estas piezas están diseñadas para ser reemplazadas por el Cliente. Dependiendo del tipo de servicio contratado para el Producto cubierto, Dell puede proporcionar un técnico in situ para que realice la sustitución de las piezas. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué

---

<sup>12</sup> La solución de piezas in situ no está disponible para todos los Productos cubiertos o en todos los países. Para obtener información sobre disponibilidad, comuníquese con su representante de ventas.



piezas CRU opcionales y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación in situ sin costo adicional.

Piezas CRU obligatorias. Dell no envía automáticamente un técnico in situ para que realice la instalación de piezas CRU obligatorias. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CRU obligatorias y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación in situ sin costo adicional.

El método de transporte utilizado para el envío de piezas CRU se basa en el nivel de servicio adquirido por el Cliente.

- Las piezas de repuesto para clientes que disponen del servicio de tiempo de respuesta con Intercambio anticipado o “al próximo día hábil” se envían al día siguiente hábil, a menos que el técnico indique lo contrario.
- Las piezas de repuesto para los clientes que hayan contratado las opciones de servicio de “Devolución para reparación” se enviarán mediante transporte terrestre.

Cuando el analista de Dell haya determinado si es necesario reemplazar una pieza o devolver el sistema, el Cliente recibirá información acerca de los pasos a seguir. Según el nivel de servicio adquirido, se aplicarán los siguientes procedimientos para el servicio in situ o la Devolución para reparación.

#### **Requisitos previos para servicios de disponibilidad de piezas:**

El Producto cubierto para el que se solicita el envío de piezas de reemplazo de hardware debe tener un acuerdo de garantía ProSupport Flex para clientes vigente para cada activo.

- Los Servicios de disponibilidad de piezas se proporcionan para reemplazar piezas que fallaron relacionadas con un Incidente calificado.
- En los casos en que las piezas se envían directamente al Cliente, este debe poder aceptar el envío en la ubicación de los sistemas que se tienen que reparar. Dell no será responsable por demoras del servicio de soporte debido a falla o rechazo del Cliente en aceptar el envío de las piezas.

#### **Derechos del Servicios de disponibilidad de piezas:**

- El derecho a piezas de reemplazo será asignado a los Productos cubiertos de hardware individuales. Tenga en cuenta que los Productos cubiertos en la misma ubicación pueden tener diferentes derechos de entrega de piezas de reemplazo.
- Los Clientes deberían trabajar con su TAM para asegurarse de que sus activos reciban la selección adecuada de piezas de reemplazo con el fin de cumplir con las necesidades de respuesta de entrega del Cliente.

#### **Entrega de piezas de reemplazo como resultado del diagnóstico in situ:**

Un servicio de diagnóstico in situ puede resultar en una solicitud de envío de piezas de reemplazo. En este caso, el envío de las piezas de reemplazo se hará según el derecho a los servicios de disponibilidad de piezas del activo en particular.

#### **Limitaciones (Servicio de disponibilidad de piezas):**

Las solicitudes realizadas fuera del horario comercial local de Dell para activos con derecho a Siguiente día laborable pueden demorarse un día. Tenga en cuenta que si la ubicación del centro de datos es diferente a la ubicación del Cliente que envía la solicitud, el horario comercial se basa en el lugar al que deben enviarse las piezas de reemplazo.

Independientemente del nivel de respuesta de servicio adquirido, algunas piezas están específicamente diseñadas para que el Cliente las pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas piezas se denominan “Piezas reemplazables por el cliente” (“**CSR**”). Si durante el diagnóstico el analista de Dell determina que un Incidente calificado se puede resolver con una pieza CSR, Dell enviará dicha pieza directamente al Cliente. Las piezas CSR se clasifican en dos categorías:

- **Piezas CSR opcionales:** estas piezas están diseñadas para ser reemplazadas por el cliente. Dependiendo del tipo de servicio contratado para el Producto cubierto, Dell puede proporcionar un técnico in situ para que realice la sustitución de las piezas. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más



información sobre qué piezas CSR opcionales y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación in situ sin costo adicional.

- **Piezas CSR obligatorias:** Dell no envía automáticamente un técnico in situ para que realice la instalación de piezas CSR obligatorias. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CSR obligatorias y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación in situ sin costo adicional.

El método de transporte utilizado para el envío de la pieza CSR se basa en el nivel de servicio adquirido por el Cliente.

- Las piezas de repuesto para clientes que disponen del servicio de tiempo de respuesta con Intercambio anticipado o “al próximo día hábil” se envían al día siguiente hábil, a menos que el técnico indique lo contrario.
- Las piezas de repuesto para los clientes que hayan contratado las opciones de servicio de “Devolución para reparación” se enviarán mediante transporte terrestre.

Cuando el analista de Dell haya determinado si es necesario reemplazar una pieza o devolver el sistema, el Cliente recibirá información acerca de los pasos a seguir. Según el nivel de servicio adquirido, se aplicarán los siguientes procedimientos para el servicio in situ o la Devolución para reparación.

## Servicios opcionales

Los servicios opcionales son servicios independientes y las Descripciones de los mismos están disponibles en [www.dell.com/ServiceContracts/global](http://www.dell.com/ServiceContracts/global). Consulte el enlace para obtener más detalles sobre cada servicio.

### Soporte fuera de garantía

Los Productos cubiertos que no sean aptos para la extensión de la garantía tampoco lo serán para el servicio de soporte fuera de garantía que se ofrece en esta Descripción del servicio.

El Cliente reconoce que Dell puede no tener la capacidad de diagnosticar o resolver un problema particular del Cliente.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad geográfica y de piezas de reemplazo en el momento de la solicitud. Dell notificará al Cliente en el momento de la solicitud si se puede realizar la entrega de las piezas de reemplazo.

La entrega de piezas de reemplazo para activos cuya garantía haya vencido es un servicio opcional y se facturará al Cliente sobre el programa de tarifa vigente en ese momento.

En algunos países se requiere que las piezas de reemplazo asociadas con el servicio de soporte fuera de garantía se adquieran como piezas de reemplazo sin garantía. En este caso, Dell no puede proporcionar un tiempo de entrega, ya que la pieza debe ser enviada desde el depósito de piezas de reemplazo de Dell. Nota: El envío de la pieza de reemplazo puede demorar según la ubicación del Cliente en la que se encuentre el Producto cubierto que necesita servicio.

**Plazo.** El servicio de soporte fuera de garantía está disponible únicamente para incidentes aislados a través del diagnóstico del problema correspondiente. Dell, a su único criterio, puede finalizar este Servicio sin previa notificación al Cliente.

**No transferible.** El servicio de soporte fuera de garantía no es transferible y es válido para el Cliente. El Cliente no podrá utilizar el Servicio en relación con una agencia de servicios ni ningún otro acuerdo de distribución o de uso compartido, en nombre de un tercero ni para hardware o software del que el Cliente no sea el propietario directo. Dell se reserva el derecho de suspender o finalizar el Servicio si Dell, a su único criterio, determina que el Servicio se está usando de manera errónea, por otra persona que no es el Cliente o en incumplimiento del presente Acuerdo.

**Facturación.** El servicio de soporte fuera de garantía se facturará al Cliente en el momento de la solicitud.

**Límite del alcance.** El servicio de soporte fuera de garantía no cubre y Dell no está obligado a brindar ningún servicio que no esté expresamente descrito en esta Descripción del servicio. Además, en el curso de entrega del servicio de soporte fuera de garantía, Dell puede determinar que el problema está más allá del alcance del servicio



de soporte fuera de garantía. Dell puede hacer esfuerzos comercialmente razonables para derivar al Cliente al recurso adecuado alternativo.

## Servicio de facturación

El servicio de facturación de ProSupport Flex para clientes ofrece a Dell la capacidad de facturar al Cliente por un consumo excesivo según la selección del Cliente de los servicios de soporte. El importe de dichos servicios adicionales se facturará en pendientes de pago. Si el Cliente consume un nivel mayor de servicios durante dos trimestres consecutivos, Dell tiene el derecho de mover al Cliente a un nivel de mayor consumo para futuras compras y facturar los servicios consumidos que se realizaron en los trimestres anteriores.

### FACTURACIÓN

Por el presente documento, el Cliente reconoce su obligación de ubicar fondos suficientes para respaldar posibles pagos por consumo excesivo para la compra de los servicios aquí descritos.

Dell facturará al Cliente los servicios consumidos en pendientes de pago por servicios consumidos en exceso una vez cada dos trimestres y el Cliente deberá abonar las facturas dentro de los treinta días a partir de la fecha de la factura (el "Ajuste trimestral"). La cantidad facturada de cada período de facturación incluye:

1. Servicios de soporte consumidos en exceso con respecto a la cantidad incluida en la selección de opciones del Cliente dentro de ProSupport Flex para clientes. Ejemplos de dichos servicios incluyen:
  - Volumen de incidentes de soporte técnico superior al nivel de volumen adquirido por el Cliente.

La característica Ajuste trimestral está disponible solo para el pago de los servicios antes mencionados. El servicio de facturación no cubre lo siguiente:

- El tipo y cantidad de servicios de soporte adquiridos como parte de ProSupport Flex para clientes del Cliente ofrecen configuración del Servicio en su ejecución original de este Acuerdo y el comienzo del Plazo del servicio.
- Renovaciones de acuerdos de garantías.

Todas las cantidades pagadas bajo el servicio de facturación de ProSupport Flex para clientes son pagos pendientes para los servicios del período anterior al pago. El Cliente acepta y es responsable de todo impuesto aplicable.

Se puede requerir a los Clientes que establezcan una orden de compra abierta para permitir la característica de facturación de Ajuste trimestral.

### FINALIZACIÓN DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN

Este servicio de facturación permanecerá en efecto siempre y cuando el Cliente tenga Productos cubiertos incluidos bajo este Acuerdo, a menos que 1) sea finalizado por el Cliente o Dell; 2) todos los Productos cubiertos del Cliente, por cualquier razón, pierdan derecho al soporte de Dell de manera general y/o el Cliente no cumpla con los requerimientos mínimos para el Servicio arriba descrito, o de alguna manera, pierda el derecho a ProSupport Flex para clientes o 3) los acuerdos del servicio aplicable a todos los Productos cubiertos del Cliente finalicen o se terminen según sus términos. En el caso de que el cliente no pague las facturas trimestrales innegables de manera oportuna, Dell se reserva el derecho de finalizar este Acuerdo y cancelar los servicios pendientes por medio de un aviso por escrito al Cliente con una antelación de diez días. La finalización de este Acuerdo no termina con las obligaciones de pago que todavía estén pendientes.

El servicio de facturación se regirá por y será interpretado según las leyes del estado de Texas, sin referencia a los conflictos de la provisión de las leyes del mismo.



**Limitaciones de la cobertura del hardware:**

Pueden aplicarse limitaciones de cobertura de hardware adicionales y es posible que haya disponibles ofertas de servicios para extender estas limitaciones de hardware por un cargo adicional. Visite [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) para obtener información actualizada sobre garantías o comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell para informarse. En estos casos, Dell podrá reparar o reemplazar los componentes mientras esté vigente el Acuerdo del Cliente. Dell reparará un Producto cubierto o un componente de un Producto cubierto que tenga una garantía limitada de por vida según esta Descripción del servicio mientras esté vigente este Acuerdo. Cuando finalicen los derechos del Cliente según este Acuerdo, los Incidentes calificados que se produzcan posteriormente y que impliquen un Producto o componente cubierto con una garantía limitada de por vida se atenderán de acuerdo con lo establecido en el acuerdo del Servicio básico de hardware de Dell, disponible en [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

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 del Cliente

## Responsabilidades específicas del Cliente en relación con la oferta

1. **Mantenimiento del derecho a recibir el servicio de soporte ProSupport Flex para clientes.** Los activos con un acuerdo vigente de ProSupport Flex para clientes recibirán lo acordado sobre servicios. Los activos que no tiene derecho no recibirán el mismo nivel de servicio, por lo que un entorno de cliente puede tener múltiples niveles de soporte.
2. **Mantenimiento de la lista de activos.** El Cliente es responsable de mantener la lista de activos actualizada que se va a incluir para este Servicio en un formato mutuamente acordado o deberá permitir el acceso a Dell para realizar una búsqueda de activos in situ o remota antes de informar la entrega de algún reemplazo o servicio.
  - El Cliente es responsable de notificar al TSM los cambios en el inventario de los Productos cubiertos en el entorno incluyendo reubicación, utilización de nuevos productos cubiertos y retirada del servicio.
3. **Lista de contactos del cliente:** se requiere que el Cliente mantenga y proporcione a Dell una lista de tres contactos autorizados para recibir el Servicio y tener acceso directo al TSM por vía telefónica, correo electrónico o mediante visitas in situ (si se incluyó en la compra). Los contactos especificados del Cliente pueden cambiarse o actualizarse según sea necesario de forma mensual, trimestral o anual.

Los contactos del Cliente:

- Proporcionarán indicación a los ingenieros/recursos suministrados por Dell durante la realización de sus actividades.
  - Servirán como punto de contacto principal entre Dell y el Cliente.
  - Tendrán la autoridad de resolver todo requerimiento conflictivo del Cliente.
  - Obtendrán y ofrecerán requerimientos del servicio, información, datos, decisiones y aprobaciones que puedan ser necesarias durante el período de este Servicio.
  - Asignarán recursos para las tareas asignadas al Cliente.
  - Informarán a Dell sobre cuestiones de acceso y medidas de seguridad.
  - Proveerán todo el hardware, software y licencias necesarias para realizar las tareas/funciones deseadas, y garantizarán que todo el hardware y el software se entregan cerca de donde serán instalados.
  - Proveerán recursos y mano de obra para realizar todas las tareas necesarias fuera de los Servicios provistos en este documento que permitan la provisión de los Servicios.
  - Colaborarán con el TSM para establecer y mantener el Plan de servicio.
4. **Información confidencial:** el Cliente tratará el contenido de este Acuerdo, toda Descripción del servicio y otros materiales provistos en conexión con la incorporación del Cliente o la entrega del Servicio (incluyendo el Plan de soporte del Cliente, entre otros), según las obligaciones del Cliente sujetas al Acuerdo de No divulgación vigente entre el Cliente y Dell (el "AND del Cliente"), como Información confidencial (como se define en el AND del Cliente).



## 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 a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell la entrega de estos Servicios.

**Colaboración con el analista por vía telefónica y con el técnico in situ.** El Cliente y todo Usuario final de un Revendedor 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 o el Usuario final de un Cliente revendedor 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 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](http://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 mantengan el derecho a recibir este Servicio.

**Copia de respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales.** El Cliente y todo Usuario final de un Cliente Revendedor deberá realizar una copia de respaldo de todos los datos, software y programas de todos los sistemas afectados antes y durante la entrega 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 y todo Usuario final de un Cliente Revendedor 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;**
- **LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;**
- **LA PÉRDIDA O EL 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 DEVUELTO A DELL.**
- **PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.**
- **CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.**

Dell no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos. Al devolver un Producto cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la parte solicitada por el técnico por teléfono.

**Garantías de otros fabricantes.** Estos Servicios pueden requerir 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 entrega 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.



## Información adicional importante

- **Cancelación sobre un Producto cubierto específico.** Sujeto a la política de devoluciones vigente para la ubicación geográfica del Cliente, el Cliente puede cancelar este Servicio sobre un Producto cubierto mediante el envío de un aviso de cancelación por escrito y la devolución del Producto cubierto a Dell. Si el Cliente cancela este Servicio dentro de dicho período, Dell le enviará un reembolso completo del cual se restarán los costos de las reclamaciones de soporte (en caso de que las haya) realizadas en virtud de esta Descripción del servicio. Sin embargo, si ha transcurrido el período para la devolución desde la fecha de recepción del Producto cubierto por parte del Cliente, este no podrá cancelar el Servicio, salvo que existiese una ley estatal, nacional o provincial vigente que indique lo contrario y que no pueda modificarse por acuerdo.
1. **Limitaciones geográficas y de idioma local.** Este Servicio se entregará en los lugares indicados en el Formulario de pedido del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. La ubicación del TSM asignado del Cliente se especificará durante la incorporación, según el área de servicio preferida por el Cliente y la disponibilidad de personal. Las opciones de servicio, paquetes y ciertas características del Servicio, incluyendo, pero sin limitarse a, los niveles del servicio, el horario del soporte técnico y el tiempo de respuesta in situ, pueden variar por geografía y/o pueden no estar disponibles para compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener información sobre estos detalles. 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 consultoría sobre materiales vigentes en ese momento.
  2. Una variación significativa de las limitaciones puede requerir una solución personalizada.
  3. La necesidad de los servicios del TSM en varios idiomas y/o regiones puede requerir que se asignen varios TSM al Cliente por un importe adicional.
  4. **Responsabilidades de las partes: esta sección solo se aplica a los clientes que realizan negocios con Dell en Brasil.** NINGUNA PARTE SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO ACCIDENTAL, INDIRECTO, PUNITIVO, ESPECIAL O RESULTANTE QUE SURJA DE ESTE ACUERDO, O DE LOS SERVICIOS, LOS PRODUCTOS O EL SOFTWARE PROVISTOS POR DELL, O QUE ESTÉ RELACIONADO CON ESTOS. NINGUNA PARTE SERÁ RESPONSABLE, DIRECTA O INDIRECTAMENTE DE: (A) LA PÉRDIDA DE INGRESOS, DIVIDENDOS, GANANCIAS O AHORROS; (B) LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE INFORMACIÓN O SOFTWARE, LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, O LA RECUPERACIÓN DE ESTOS; (C) LA PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES; (D) EL TIEMPO DE INACTIVIDAD O LA INTERRUPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES; (E) LA PÉRDIDA DE LA BUENA FE O LA REPUTACIÓN; O (F) LOS SERVICIOS, LOS PRODUCTOS O EL SOFTWARE QUE NO ESTÉN DISPONIBLES PARA SU USO, O LA ENTREGA DE SERVICIOS, PRODUCTOS O SOFTWARE DE REEMPLAZO.
    - a) La responsabilidad total de Dell con respecto a todas y cada una de las reclamaciones que surjan de este Acuerdo o que estén relacionadas con él (incluyendo todo servicio, producto o software provisto en conformidad con el presente acuerdo) durante cualquier año contractual no deberá superar el monto total pagado por el Cliente durante el año contractual anterior de esta Descripción del servicio.
    - b) Las limitaciones, exclusiones y descargos de responsabilidad citados anteriormente se aplicarán a todas las reclamaciones sin considerar si dichas reclamaciones se basan en contrato, garantía, responsabilidad estricta, acto de negligencia, responsabilidad contractual u otros. En la medida en que las leyes aplicables prohíban cualquiera de las limitaciones mencionadas, las partes aceptan que tal limitación será automáticamente modificada, pero solo en lo necesario para que la limitación tenga vigencia en la medida máxima conforme a dichas leyes. Las partes aceptan que las limitaciones de responsabilidad estipuladas en el presente documento son asignaciones acordadas del riesgo que constituye parcialmente la contraprestación para la venta de productos, software o servicios de Dell al Cliente, y que estas limitaciones serán aplicables independientemente de no lograr el objetivo principal de cualquier solución limitada e, incluso, si se notificó a una de las partes acerca de la posible existencia de dichas responsabilidades.



## Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted”, “Cliente” o “Cliente revendedor”), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la compra de este Servicio. Este Servicio se entrega de acuerdo con lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL correspondiente a la ubicación del Cliente donde se puede encontrar su Acuerdo. 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		
	Clientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Revendedores de Dell autorizados que compran servicios de Dell directamente de Dell para uso interno en el soporte de los clientes finales	Clientes que compran servicios de Dell a través de un revendedor de Dell autorizado
Estados Unidos	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país de <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Sitio web local específico de cada país de <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Sitio web local específico de cada país de <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país de <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Sitio web local específico de cada país de <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. 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.



Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios de Dell		
	Cientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Revendedores de Dell autorizados que compran servicios de Dell directamente de Dell para uso interno en el soporte de los clientes finales	Cientes que compran servicios de Dell a través de un revendedor de Dell autorizado
Europa, Medio Oriente y África (EMEA)	<p>Sitio web local específico de cada país de <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemania: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Sitio web local específico de cada país de <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemania: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>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.</p>

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

Además, el Cliente acuerda que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, que está disponible para su revisión en [www.dell.com/servicesdescriptions/global](http://www.dell.com/servicesdescriptions/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 entrega 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 vincular dicha entidad con esta 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 correspondientes a los servicios relacionados con el soporte y la garantía

### 1. Productos cubiertos

Este Servicio está disponible con productos Dell seleccionados, incluyendo Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™ y XPS™, que estén con la configuración estándar de Dell (“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 servicio de la computadora portátil; la impresora y la computadora portátil requerirán contratos de servicio independientes. 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**”). Si desea consultar la garantía limitada de hardware de Dell, visite [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) o, si se encuentra fuera de los Estados Unidos, visite 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 [www.Dell.com/Warranty](http://www.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 una unidad completa; Problemas con la 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 el analista 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 o al Usuario final, el Cliente o el Usuario final 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 o el Usuario final 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 o el Usuario final 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; Piezas de misión crítica.** 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 o del Usuario final. Si una pieza necesaria para reparar el Producto cubierto no se encuentra disponible en las instalaciones de Dell más próximas a la dirección del Cliente y debe trasladarse desde otro emplazamiento, el envío se realizará a través del servicio de entrega en 24 horas. En las instalaciones que disponen de piezas para envíos en cuatro horas, se almacenan piezas de misión crítica de los Productos cubiertos, de conformidad con lo establecido por Dell. Una pieza de misión crítica es aquella que, ante una falla, puede impedir que el Producto cubierto realice las funciones básicas. Las piezas que no se consideran de misión crítica son, entre otras: software, unidades de disquetes, unidades de soporte, módems, parlantes, tarjetas de sonido, unidades Zip, monitores, teclados y ratones. Para poder recibir las piezas en el plazo de 4 horas, el Cliente debe haber adquirido el contrato de servicio correspondiente que cubra la entrega de piezas de misión crítica y el Producto cubierto debe estar ubicado dentro del área de cobertura de soporte, según lo determinado por Dell.

**D. Propiedad de las piezas de repuesto.** Todas las piezas de repuesto de Dell que se retiren del Producto cubierto y se devuelvan a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente deberá abonar al precio minorista vigente 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 “Conserve su disco duro” o los componentes cubiertos por el servicio “Conserve sus componentes”) 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

**E. 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 reprograma este Servicio con una anticipación de siete (7) días respecto a la fecha programada, o en 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.

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

**G. 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.

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

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

- El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de la factura;
- El Cliente o el Usuario final adopta una actitud insultante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico desplazado in situ.
- El Cliente no cumple con todos 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.

**J. Limitaciones geográficas y reubicación.** Este Servicio se entregará en los lugares indicados en el Formulario de pedido 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 adquirió 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, 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. 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 reubicados sujetas a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento.



**K. 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](http://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, el Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reintegro alguno.





## Anexo A

### Niveles de gravedad

Se asignarán niveles de gravedad a los Incidentes calificados de acuerdo con las siguientes tablas. El estado "Gravedad 1" está supeditado a la contratación por parte del Cliente del servicio opcional "Misión crítica" mejorado con Dell ProSupport.

Gravedad	Situación	Respuesta de Dell	Rol del Cliente
1	Pérdida total de funciones imprescindibles para las actividades empresariales que requiere una respuesta inmediata.	Envío de emergencia mientras se intenta solucionar el problema mediante soporte inmediato por vía telefónica. Rápida intervención del Administrador de escalamiento.	Asignación de personal o recursos adecuados para ayudar a la resolución de problemas, las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana. Se debe informar al equipo de dirección en el lugar, que debe prestar su apoyo.
2	Fuerte impacto, pero con una solución o alternativa disponible; no es posible la asignación de recursos del Cliente las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana para ayudar a Dell en su respuesta.	Solución inmediata del problema por vía telefónica; intervención del administrador de escalado si no se ha determinado el diagnóstico remoto dentro de los 90 minutos de iniciada la comunicación. Envío de piezas o de un técnico cuando sea necesario <i>después</i> del diagnóstico y de la solución del problema por vía telefónica.	Poner a disposición el personal y los recursos que correspondan para permitir una comunicación y esfuerzos de trabajo continuos. Se debe informar al equipo de dirección en el lugar, que debe prestar su apoyo.
3	Impacto mínimo para el negocio.	Solución de problemas mediante soporte telefónico, envío de piezas o de un técnico tras el diagnóstico y la solución del problema por vía telefónica.	Brindar información sobre el caso en el punto de contacto y responder a las solicitudes de Dell en un plazo de veinticuatro (24) horas.



## Opciones de servicio in situ

Las opciones de respuesta in situ varían según el tipo de servicio adquirido y si el servicio Dell ProSupport incluye el servicio opcional “Crítico” mejorado. Si adquirió ProSupport con un nivel de respuesta de servicio de soporte in situ, en la factura está indicado el nivel de respuesta de servicio in situ correspondiente, según se define en las tablas que figuran a continuación. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y condiciones correspondientes establecidos en esta Descripción del servicio, Dell enviará un técnico de servicio a las instalaciones comerciales del Cliente para que solucione un Incidente calificado según sea necesario para el nivel de gravedad y en conformidad con la siguiente tabla de respuesta in situ correspondiente.

Si el Cliente o un representante autorizado del Cliente no se encuentran en el lugar cuando llegue el técnico de servicio, no se podrá prestar el servicio para el Producto cubierto. El técnico dejará una tarjeta para notificarle al Cliente que estuvo allí o intentará comunicarse con él por teléfono o correo electrónico. Es posible que se aplique un cargo adicional al Cliente en concepto de llamada de servicio de seguimiento.

### Respuesta in situ de Dell ProSupport CON servicio “Crítico” mejorado

Cuando este Servicio se adquiere con el servicio “Crítico” mejorado, los tiempos de respuesta son más rápidos. Dell puede iniciar un proceso de situación crítica (“**Sit. crit.**”) en el caso de problemas de nivel de gravedad uno (1) y realizar envíos de emergencia cuando sean necesarios.<sup>13</sup>

#### Niveles de respuesta in situ disponibles para su adquisición con el servicio “Crítico” mejorado

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta in situ <sup>14</sup>	Restricciones y términos especiales
Respuesta in situ en <b>4 horas</b>	Por lo general, el técnico llega a las instalaciones dentro de las <b>4 horas</b> posteriores a la solución del problema por vía telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana (incluidos los feriados).</li> <li>• Disponible dentro de las ubicaciones definidas para la respuesta en 4 horas.</li> <li>• Disponible para determinados modelos de Productos cubiertos.</li> <li>• Los centros de piezas para los servicios con respuesta en 4 horas suministran componentes esenciales de los Productos Cubiertos, según lo determina Dell. Es posible que las piezas no críticas se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas.</li> <li>• El envío de emergencia junto con la solución de problemas está disponible para los problemas a los que se les haya asignado el estado de Nivel de gravedad 1 del servicio Crítico.</li> </ul>
<b>Clientes ubicados fuera del territorio continental de los Estados Unidos (“OCONUS”)</b>	Pueden enviarse piezas de reemplazo después de finalizar la solución de problemas por vía telefónica. El tiempo transcurrido hasta la llegada a las instalaciones dependerá de la ubicación geográfica del Cliente OCONUS y de la disponibilidad de piezas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitado a los Clientes OCONUS aprobados por Dell (solo para EE. UU.).</li> <li>• Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones. Visite <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a> para más información.</li> <li>• Los Clientes federales deben consultar las ubicaciones de servicio OCONUS que figuran en el acuerdo de servicios correspondiente celebrado por separado entre el Cliente y Dell.</li> </ul>

<sup>13</sup> **Envío de emergencia para problemas con nivel de gravedad 1 cubiertos por el servicio Crítico:** para los Productos cubiertos con un acuerdo de Dell ProSupport y un acuerdo de servicios Dell ProSupport Crítico con respuesta in situ en cuatro (4) horas, se podrá solicitar el desplazamiento de un técnico in situ, cuando sea necesario, mientras se intenta solucionar el problema por medio de soporte por vía telefónica. Después de finalizada la detección del problema, un analista de Dell determinará si el problema requiere el envío de piezas.

<sup>14</sup> La disponibilidad de los tiempos de respuesta varía según el país y la ubicación. Comuníquese con un representante de ventas para obtener más información.



## Respuesta in situ de Dell ProSupport SIN el servicio Crítico mejorado

### Niveles de respuesta in situ estándar disponibles para su adquisición

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta in situ <sup>4</sup>	Restricciones y términos especiales
Respuesta in situ en <b>4 horas</b>	Por lo general, el técnico llega a las instalaciones dentro de las <b>4 horas</b> posteriores a la solución del problema por vía telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana, <i>incluidos</i> los feriados.</li> <li>• Disponible solo dentro de las ubicaciones definidas para la respuesta en 4 horas.</li> <li>• Disponible solo para determinados modelos de Productos cubiertos.</li> <li>• Los centros de piezas para los servicios con respuesta en 4 horas suministran piezas críticas de los Productos cubiertos, según lo determina Dell. Es posible que las piezas no críticas se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas.</li> </ul>
Servicio de respuesta in situ <b>Next Business Day</b>	Después del diagnóstico y de la resolución del problema por vía telefónica, puede enviarse un técnico a las instalaciones el siguiente día laborable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible 10 horas al día, 5 días a la semana (<i>a excepción</i> de los feriados).</li> <li>• Es necesario recibir las llamadas antes de la hora del último envío local<sup>5</sup>. Será notificado sobre esto durante la llamada. Comuníquese con su representante de Dell para obtener detalles específicos para su país.</li> <li>• Disponible solo para determinados modelos de Productos cubiertos.</li> </ul>
<b>Clientes ubicados fuera del territorio continental de los Estados Unidos ("OCONUS")</b>	Pueden enviarse piezas de reemplazo después de finalizar la solución de problemas por vía telefónica. El tiempo transcurrido hasta la llegada a las instalaciones dependerá de la ubicación geográfica del Cliente OCONUS y de la disponibilidad de piezas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitado a los Clientes OCONUS aprobados por Dell (solo para EE. UU.).</li> <li>• Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones. Visite <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a> para más información.</li> <li>• Los Clientes federales deben consultar las ubicaciones de servicio OCONUS que figuran en el acuerdo de servicios correspondiente celebrado por separado entre el Cliente y Dell.</li> </ul>

### Para todas las demás opciones de servicio de respuesta in situ:

Después de finalizado el proceso remoto de determinación, diagnóstico y solución del problema, un analista de Dell decidirá si es necesario enviar piezas o un técnico de servicio a las instalaciones para el Incidente calificado o si el problema puede resolverse de manera remota.



## Anexo B

### Unidades que no pueden repararse en campo

**Devolución rápida para servicio de reparación después de intentar la solución del problema por vía telefónica.** En caso de que Dell determine que el Producto cubierto del Cliente requiere del Servicio por correo (MIS), descrito en la siguiente tabla, después de realizar el diagnóstico y la solución de problemas de forma remota, el Cliente debe empacar inmediatamente el Producto cubierto y enviarlo por correo postal, o programar que un servicio de transporte lo pase a buscar el mismo día o al día siguiente disponible para mantener el derecho del Cliente. Cualquier retraso por parte del Cliente en empacar y regresar o programar la devolución del Producto cubierto tendrá como resultado retrasos en los tiempos de respuesta.

Una vez que se repare o reemplace el Producto cubierto, Dell entregará el Producto cubierto al transportista para devolver el envío al Cliente. Si se descubre que la causa del problema informado fueron opciones no pertenecientes a Dell añadidas al Producto cubierto, podrá aplicarse un importe por el servicio y es posible que los tiempos de reparación y devolución se retrasen. Dell se reserva el derecho de enviar al Cliente un reemplazo completo para el Producto cubierto o un reemplazo para piezas del Producto cubierto en lugar de reparar y devolver el Producto cubierto que el Cliente envió para su reparación. El Cliente está obligado a pagar el precio estándar actual de Dell por cualquier pieza de reemplazo retirada del Producto cubierto del Cliente y no regresada correctamente a Dell por parte del Cliente. La falta de puntualidad en el pago de las piezas no regresadas correctamente a Dell puede ocasionar la suspensión del servicio al Cliente en virtud de este Acuerdo, en conformidad con lo indicado en la sección 2.D. de los Términos y condiciones adicionales correspondientes a los Servicios de soporte y de garantía ya mencionados. En el caso de que un Producto cubierto del Cliente se encuentre en un área que no cuenta actualmente con un servicio principal de transporte general o que cuenta con un servicio limitado brindado por una o más de las principales empresas de transporte general, el servicio de reparación normal de Dell se retrasará. El Servicio de devolución para reparación no está disponible en todos los países y ubicaciones. Comuníquese con un representante de ventas para obtener más información.

### Otras opciones de respuesta para productos que no pueden repararse en campo:

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
<b>Opciones de devolución al servicio de reparación</b>	Servicio por correo (MIS)  (disponible en EE. UU./Canadá/Brasil/Australia/Hong Kong)	La prestación de este servicio comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el diagnóstico, el técnico de Dell determinará si el problema requiere el envío del Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell para realizar una reparación del Incidente calificado. El tiempo del ciclo típico, incluido el envío hacia y desde el centro de reparaciones, es de 10 días laborables desde la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell.
	Servicio de entrega (CIS)  (disponible en América Latina/China/India/Malasia)	Este servicio permite llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, el analista de Dell diagnosticará si el problema consta de una falla del hardware; de ser así, le pedirá al Cliente que entregue el Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o a una dirección de envío (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). Las horas estándar de servicio son el horario comercial local, 5 días a la semana (a excepción de los feriados nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, Dell se comunicará con el Cliente para organizar su recuperación. Los acuerdos de niveles del servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.



Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
Opciones de devolución al servicio de reparación	Servicio de entrega por socios (CIS) <sup>15</sup> (Ciertos mercados emergentes de Europa, Medio Oriente y África)	Este servicio permite llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al llamar o llevar el Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o una ubicación de envío (con los costos a cargo del Cliente). Las horas estándar de servicio son el horario comercial local, 5 días a la semana (a excepción de los feriados nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, el proveedor de servicio autorizado de Dell se comunicará con el Cliente para organizar su recuperación. Los acuerdos de niveles del servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.
	Servicio de retiro y devolución (CAR) (disponible en ciertos países de Europa, países del Oriente Medio y África y la región de Asia-Pacífico)	Este servicio comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica con el técnico de Dell, un representante de Dell retirará su Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad del sistema principal, incluso el monitor, el teclado y el ratón, si no se adquirieron por separado.
	Servicio de retiro y devolución por socios (CAR) <sup>16</sup> (Ciertos mercados emergentes de Europa, Medio Oriente y África)	La prestación del servicio de retiro y devolución comienza al comunicarse con su proveedor de servicios autorizados de Dell. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, su proveedor de servicio autorizado de Dell retirará su Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. Las horas estándar de servicio son el horario comercial local, 5 días a la semana (a excepción de los feriados nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, el proveedor de servicio autorizado de Dell se comunicará con el Cliente para organizar su devolución. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad del sistema principal, incluso el monitor, el teclado y el ratón, si no se adquirieron por separado. Los acuerdos de niveles del servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.
	Términos y condiciones aplicables a todas las opciones de respuesta para productos que no pueden repararse en campo.	<p>Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez reparado el Producto cubierto, se lo devolverá al Cliente.</p> <p><b>Procedimientos de envío:</b> durante el diagnóstico, el técnico de Dell dará instrucciones al Cliente sobre cómo devolver el producto al centro de reparaciones designado por Dell. El Producto cubierto se debe enviar a la dirección proporcionada por el técnico de Dell y debe estar etiquetado de manera destacada con el "Número de autorización de devolución". Este número será proporcionado por el técnico de Dell. Para acelerar las reparaciones o el reemplazo, adjunte una breve descripción escrita del problema. Utilice el empaque original para el producto que va a devolver. Si no lo tiene, el técnico de Dell puede entregarle otro, pero es posible que se le cobre una tarifa por este servicio.</p> <p><b>Precauciones para el envío:</b> el Cliente no debe enviar manuales, información confidencial, personal ni con derechos de propiedad, ni medios extraíbles como disquetes, DVD, tarjetas para PC, etc. Dell no se responsabiliza por pérdidas o daños de datos, ni pérdidas o daños de medios o información personal, confidencial o con derechos de propiedad del Cliente.</p>

<sup>15</sup> El servicio de entrega por socios (CIS) es realizado por proveedores de servicios autorizados de Dell.

<sup>16</sup> Los proveedores de servicios autorizados de Dell llevan a cabo este servicio.



Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
<b>Servicio de solo piezas</b>	N/D	Para los Clientes con el Servicio de solo piezas, Dell permitirá al Cliente solicitar piezas de reemplazo para solucionar un Incidente calificado. Dell puede proporcionar un cambio de unidad completa en lugar del cambio de piezas individuales; en dicho caso, Dell incluye un contenedor de envío prepago con cada pieza de reemplazo para que el Cliente lo utilice para devolver la pieza original defectuosa a Dell. El servicio de solo piezas incluye soporte telefónico limitado para calificar y crear un envío únicamente; el soporte telefónico no incluye solución de problemas por vía telefónica u otros tipos de ayuda remota.
<b>Servicio de Advanced Exchange</b>	N/D	Para los Clientes con Servicio de Advanced Exchange (Intercambio avanzado), Dell puede enviar un producto de reemplazo a la ubicación comercial del Cliente para solucionar un Incidente calificado. El envío del producto de reemplazo se realizará por vía terrestre. En algunos casos, según el criterio de Dell, también se puede enviar un técnico de servicio in situ para reemplazar/instalar el producto de reemplazo. Una vez que se reciba el producto de reemplazo, el Cliente debe devolver el Producto cubierto defectuoso a Dell, para lo cual debe llevarlo a la ubicación del transportista de devolución designado dentro de 3 días laborables. Si Dell determina que el Producto cubierto del Cliente no puede devolverse en la ubicación del transportista y que el Cliente debe devolver el Producto cubierto por correo, el Cliente debe utilizar el empaque, las instrucciones de envío y un documento de envío prepago que normalmente se envían al Cliente junto con el producto de reemplazo. Al recibir el producto de reemplazo, el Cliente debe empacar el Producto cubierto de inmediato y enviarlo por correo o programar que el transportista lo retire el mismo día, o el siguiente día disponible. Si el Cliente no devuelve el artículo defectuoso, se puede cobrar un cargo.

