

Descripción del servicio

ProSupport Flex for Client de Dell

Introducción

Dell se complace en proporcionar ProSupport Flex for Client ("**Servicios**") según esta Descripción del servicio ("**Descripción del servicio**"). El presupuesto, el formulario de pedido u otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el "**Formulario de pedido**") incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los acuerdos de servicio, comuníquese con Soporte Técnico o con un representante de ventas de Dell.

Alcance de este servicio

El Cliente debe seguir los siguientes criterios para ser elegible para recibir los Servicios:

1. El Cliente debe cumplir con la base mínima instalada de menos que lo acordado con el número de bienes cubiertos bajo los Servicios.
2. Este servicio es un servicio basado en etiquetas y sólo se aplica a aquellos bienes que son responsabilidad de ProSupport Flex.
3. El Cliente debe tener un servicio técnico para que respalde el entorno del cliente.
4. El Cliente debe haber firmado y devuelto su firma u otro formulario de consentimiento afirmativo a esta Descripción del servicio
5. El Cliente debe haber comprado las selecciones mínimas de Servicios requeridas:
 - el Soporte técnico de ProSupport Flex for Client en todos los Productos cubiertos (como se define a continuación)
 - Envío bajo solicitud de Servicios de disponibilidad de repuestos
 - Técnicos de servicios in situ enviados según Incidente calificado
 - Uso de Dell TechDirect o API para crear incidente de servicio
 - Gerente Técnico de cuenta remoto para bienes bajo responsabilidad del cliente

Si el Cliente ha adquirido los Servicios pero no cumple con los criterios, finalizarán los acuerdos con ProSupport Flex for Client.

Este Servicio incluye selecciones de los siguientes:

1. el Gerente Técnico de cuenta (TAM, por su sigla en inglés), que resida lejos o en la localidad del Cliente, sirve como punto de contacto único del Cliente para ayudar con la administración de la cuenta, compromiso de respaldo y entrega del servicio.
2. Servicios de soporte técnico provistos por el equipo de soporte técnico mundial de Dell.
3. Servicios de técnicos in situ, Solución de repuestos en el lugar (como se define a continuación) y/o entrega de repuestos 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 en línea las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana incluyendo feriados.
5. Incidente opcional, envío, seguimiento de garantía, punto de referencia e informe de utilización.
6. Los servicios opcionales como Keep Your Hard Drive (Conserve su disco duro), Accidental Damage (Daño accidental) y Onsite Diagnosis (Diagnóstico in situ)
7. El Cliente puede solicitar servicios de Punto de necesidad y fuera de garantía y se facturan en el momento que se necesiten

Productos cubiertos: este Servicio está disponible sobre productos Dell seleccionados, incluyendo Latitude™, Optiplex™, Vostro™, Precision™, Dell XPS™, que estén con la configuración estándar de Dell ("**Productos cubiertos**"). Visite 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 incluidos por esta descripción del servicio se identifican 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 adquirir 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.

Productos relacionados:

Los clientes con derecho al soporte sobre los Productos relacionados deben consultar su acuerdo de servicio independiente que cubra dichos Productos relacionados en busca de información con respecto a los términos, condiciones y limitaciones específicos de esos servicios por separado.

Selección de servicios del cliente

ProSupport Flex for Client 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.

Los tipos de opciones de soporte técnico que el cliente puede seleccionar incluyen:

- **Administración de relación de respaldo:** Servicios de respaldo administrativo provistos por el TAM del cliente para coordinar desempeño y entrega de los Servicios.
- **Servicio de soporte técnico:** servicios de resolución de problemas remotos provistos por el equipo de soporte técnico superior para empresas que sirve como punto de ingreso de soporte técnico para todas las llamadas de soporte del cliente.
- **Servicios de soporte in situ:** servicio de reemplazo de partes realizado en forma programada o por Incidente calificado.
- **Opciones de repuestos:** tanto los repuestos entregados para o mantenidos en el sitio del cliente para reemplazo de garantía.
- **Informe del cliente:** informe de garantía, incidente, envío tanto mensual como trimestral
- **Otros servicios de Valor agregado:** se pueden adquirir Servicios como Keep Your Hard Drive (Conserve su disco duro), Accidental Damage (Daño accidental) y Onsite Diagnosis (Diagnóstico in situ) sobre una base de bienes.

La siguiente gráfica establece los componentes de los Servicios, provee un detalle resumido 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 de servicio se aplicarán a los Servicios que constituyen el derecho del cliente. Además, algunas de las opciones tendrán Descripciones de servicio independientes que proveerán más detalles. Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de Dell.

<u>Componentes de servicios</u>	<u>Opciones dentro de Services Tower</u>	<u>Para obtener más información, consulte:</u>
Administración de relación de respaldo por parte del Gerente Técnico de cuenta (TAM)	<u>Selecciones opcionales:</u> <ul style="list-style-type: none"> • TAM remoto • TAM remoto especializado <u>Selección de servicio mínimo requerido:</u> <ul style="list-style-type: none"> • TAM remoto 	Página 5
Servicios de soporte técnico (soporte telefónico, correo electrónico, chat)	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de solicitud de servicio por medio del sitio web, API, teléfono o chat (el que corresponda) • El Cliente puede tener la opción <u>de</u> elegir niveles de volumen menores de soporte técnico en tipos específicos de bienes <p>Los Clientes pueden cumplir los requisitos para Nivel Bajo, Medio o Alto según el consumo y criterios de calificación.</p> <u>Selección de servicio mínimo requerido:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de soporte técnico, nivel de volumen más bajo de incidente disponible en todos los tipos de bienes en base a 	Página 9
Servicios in situ	<p>Servicios de campo in situ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el técnico in situ enviado según Incidente calificado para reemplazo de partes (selección mínima de servicio requerida) • Técnico programado in situ para realizar reemplazo de partes de servicio <u>Selección de servicio mínimo requerido:</u> <ul style="list-style-type: none"> • El técnico in situ envió Next Business Day (Próximo día hábil) según el Incidente calificado para los productos que correspondan 	Página 12
Disponibilidad de repuestos	<ul style="list-style-type: none"> • Envío sobre solicitud: los repuestos se entregan según el acuerdo del nivel de servicio de entrega de repuestos del servicio de garantía • Solución de repuestos in situ: el reemplazo de repuestos para los productos cubiertos reside en el sitio del cliente. <u>Selección de servicio mínimo requerido:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Envío el próximo día hábil según solicitud si correspondiera 	Página 14

Servicios de informe	<u>Servicio de informes estándar:</u> <ul style="list-style-type: none"> • informe estándar de incidente • informe estándar de envío • informe de seguimiento de la garantía • informe de parámetros de funcionamiento de la industria (Página principal requerida) <u>Selección de servicio mínimo requerido:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral 	Página 7
Otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Keep Your Hard Drive (Conserve su disco duro) • Daños accidentales • Diagnóstico in situ <u>Selección de servicio mínimo requerido:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sin mínimo requerido 	Página 16

Cuando el Cliente contrate ProSupport Flex for Client seleccionará los niveles y tipo de servicios específicos dentro de las categorías de servicio antes mencionadas. Los niveles de servicios seleccionados se especifican en el Formulario de pedido del cliente. Existen tres tipos de derechos que se pueden aplicar a los Servicios:

Derecho de servicio por bienes: estos servicios se aplican a un bien individual. Como parte del proceso de selección, el Cliente seleccionará los servicios de soporte en base a los bienes para cada Producto cubierto incluido bajo este Acuerdo. Los servicios con este derecho incluyen:

- nivel de volumen de soporte técnico: los bienes tendrán un nivel de soporte técnico asignado que representa la magnitud de asistencia para la resolución de problemas que el cliente puede necesitar para el tipo de bien. Por ejemplo: el cliente puede elegir un volumen bajo de soporte técnico para notebooks si cuenta con experiencia técnica en solucionar problemas en notebooks e identificar la causa del mal funcionamiento.

NOTA: el cliente **debe** usar el mismo nivel de volumen de soporte técnico para todos los bienes del mismo tipo dentro del Acuerdo del cliente para los Servicios. Ejemplos de estos tipos de bienes incluyen: notebooks y computadoras de escritorio.

- Servicios de soporte in situ (según Incidente calificado): envío in situ del técnico a la ubicación del cliente y/o repuestos según se necesite y de acuerdo con el nivel de respuesta adquirida en el sitio para cada bien.
- Disponibilidad de repuestos: reemplazo de partes disponible según se necesite y de acuerdo con el derecho específico del bien que necesita repuesto.
- Administración de relación de respaldo, que puede cubrir ubicaciones múltiples en bienes con derecho, siempre que las ubicaciones tengan necesidades de soporte similares y la administración de operaciones de respaldo del cliente de todas las ubicaciones cubiertas sean manejadas por un dueño de operaciones del cliente que es un único punto de contacto para Dell.

ProSupport Flex for Client 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 correspondientes y luego efectivos de servicio para todo componente particular de los servicios que haya cambiado como resultado de la selección del cliente, como se establece en esta Descripción de servicio, que pueda resultar en un aumento de tarifa debida y pagadera por parte del cliente. Las reducciones de niveles de soporte no resultarán en un reintegro al cliente.

Administración de relación de respaldo

Administración de respaldo:

La administración de respaldo estará provista por un TAM como único punto de contacto. El TAM será el principal punto de contacto del cliente para administrar la intensificación de entrega de servicios de administración. El recurso de TAM también administra la coordinación de los servicios operativos de ProSupport Flex for Client para todos los servicios de soporte a los que el cliente tiene derecho.

Según las opciones de Administración de respaldo seleccionadas y adquiridas, las tareas del TAM pueden incluir:

- Involucrarse como único punto de responsabilidad para soporte posventa por medio de la finalización de los derechos del Producto cubierto
- Examinar el producto o proceso de entrega del servicio y proveer al cliente un análisis
- Confirmar que las expectativas y/o compromisos para el cliente no están fuera de las capacidades seleccionadas de ProSupport
- Proveer actualizaciones del liderazgo del cliente sobre el desempeño e iniciativas de solución de Dell
- Crear un plan de servicio.
- El TAM remoto es estándar. No obstante, tiene la opción de realizar visitas trimestrales, mensuales o programadas sobre una base según sean necesarias y/o según se acuerden mutuamente por escrito entre el TAM y el Cliente. Las visitas in situ están sujetas a tarifas adicionales y reintegro de gastos.
- Ayudan a coordinar resoluciones del servicio en respuesta a incidentes o problemas intensificados.
- Único punto de contacto para preguntas de soporte, solicitudes de servicio u otro tema relacionado con API Pública de Servicios de soporte de Dell.

El alcance del entorno del cliente administrado por el TAM está limitado a los bienes del cliente que tengan acuerdos de soporte de ProSupport Flex for Client. Los servicios del TAM serán provistos en el horario de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora local del cliente, 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 resoluciones después del horario serán manejadas por medio del servicio técnico central después de hora.

ProSupport Flex for Client provee varios niveles diferentes de servicios del TAM. Dell ayudará al cliente a seleccionar el nivel de TAM que sea adecuado para las necesidades de administración de respaldo del cliente (consulte ejemplos a continuación).

Dell realizará una evaluación periódica de los requerimientos del cliente para confirmar que el nivel del TAM seleccionado permanece adecuado. (Los niveles de servicio del TAM pueden ajustarse sobre una base anual. Los cambios a los servicios del TAM se basan en el nivel de compromiso y requerimientos de entrega del servicio que requiere el cliente). Los cambios del nivel de servicios del TAM pueden causar un cambio de precio.

Opción del servicio del TAM	Alcance del servicio del TAM
Servicios remotos del TAM	TAM remoto para proveer administración de respaldo dentro de la región.
TAM remoto especializado	TAM remoto para proveer administración de respaldo dentro de la región.
TAM especializado, tiempo completo in situ	TAM in situ para proveer administración de respaldo dentro de la región.
TAM Global, tiempo completo global	TAM in situ o cerca del sitio para proveer administración de respaldo para un entorno global del cliente.

El cliente reconoce que todo número de horas expresado antes no es un acuerdo explícito de parte de Dell para brindar la cantidad de horas sobre una base consistente, ni serán interpretadas las cantidades de horas enumeradas en el Alcance de servicios del TAM en la tabla anterior como requerimiento mínimo bajo cualquier circunstancia. Las horas de recurso adicionales del TAM, más allá del nivel de servicios seleccionado en el nivel de ProSupport Flex for Client pueden requerir tarifas adicionales.

Según qué opción de servicios del TAM el cliente selecciona en el ofrecimiento de ProSupport Flex for Client, el TAM residirá lejos del cliente, estará ubicado en las proximidades de una ubicación específica elegida por el cliente, o residirá en una ubicación específica elegida por el cliente. (Las opciones cerca del sitio e in situ están limitadas a sólo una ubicación del cliente). Si el TAM está lejos, el cliente puede elegir visitas al sitio mensuales o trimestrales como parte del ofrecimiento de ProSupport Flex for Client. Las visitas al sitio pueden estar sujetas a una tarifa adicional según el nivel y alcance de los servicios del TAM seleccionados por el cliente.

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

Servicios excluidos (Gerente Técnico de cuenta)

- Toda instalación o configuración de hardware o software.
- Seguimiento de ubicación y disposición de los bienes del cliente.
- Adquisición de hardware, software u otro equipo requerido para este Servicio.
- Actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio.
- Servicios de Administración de relación de respaldo descritos en esta subsección sobre productos/bienes que no tengan un acuerdo de soporte activo de ProSupport Flex for Client.
- Negociación, desarrollo, enmienda o cambio de acuerdos 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) puede requerir una tarifa adicional.

Responsabilidades del cliente (Administración de relación de respaldo – Gerente Técnico de cuenta)

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

[Descripción del plan de respaldo](#)

El Plan del servicio establece expectativas de entrega del servicio y políticas y procedimientos de respaldo en base a una descripción general de alto nivel como de acuerdos de servicio de bienes y configuración de los bienes. Los contactos de Dell y del Cliente para el compromiso y colaboración de intensificación también están descritos en este documento. El Plan de servicio no es un documento legal. Debe estar desarrollado por el TAM en colaboración con el cliente para alinear correctamente con el proceso comercial, tecnológico, de recursos e infraestructura de soporte en aumento del Servicio de TI. El Plan de servicio puede examinarse, ser objeto de seguimiento y revisarse sobre una base anual.

Los Planes de servicios del TAM de Dell no son documentos contractuales y no están legalmente vinculados a Dell o al Cliente. Son guías para ayudar al Cliente y al TAM 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 común de ProSupport Flex for Client. El TAM realizará las revisiones de informes, ya sea en persona en el sitio del cliente como en forma remota por medio de una reunión en línea. Si la ubicación principal del TAM está lejos de la ubicación de reunión solicitada por el cliente, se acordará una entrega del informe en el sitio del cliente con un costo adicional. De manera predeterminada, el Informe de servicios de soporte está disponible sobre una base trimestral y/o mensual. El Cliente puede seleccionar alterar la frecuencia del informe y tiene la opción de recibirlo sobre una base mensual, trimestral o adhoc. Los informes personalizados o adhoc pueden incluir 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 Gerente Técnico de cuentas (TAM) para brindar un análisis de tendencia e identificar oportunidades para impulsar eficiencias operativas en el entorno del cliente.

Informe estándar de incidente: incluye incidentes por producto, edad y fecha del sistema, hora en nivel de Gravedad 1, 2, 3 y 4; tendencia de hora al cierre, impacto comercial e índices de actividad mensual.

Informe estándar de envío: incluye índices de envío y envíos por componentes superiores enviados, edad y fecha del sistema e índices de actividades mensuales.

Informe de seguimiento de la garantía: incluye el total de productos cubiertos por derecho, producto y garantía de hardware y fecha de vencimiento del soporte.

- **Informe trimestral:** esta característica incluye informes de incidentes estándar globales y de seguimiento de garantía de los Productos cubiertos. Los informes serán utilizados por un Gerente Técnico de cuentas (TAM) para brindar un análisis de tendencia e identificar oportunidades para impulsar eficiencias operativas en el entorno del cliente. Las solicitudes de informes personalizados o ad hoc pueden incluir tarifas adicionales.

Informe estándar de incidente: incluye incidentes por producto, edad y fecha del sistema, hora en nivel de Gravedad 1, 2, 3 y 4; tendencia de hora al cierre, impacto comercial e índices de actividad mensual.

Informe estándar de envío: incluye índices de envío y envíos por componentes superiores enviados, edad y fecha del sistema e índices de actividades mensuales.

Informe de seguimiento de la garantía: incluye el total de productos cubiertos por derecho, producto y garantía de hardware y fecha de vencimiento del soporte.

- **Informe de parámetros de funcionamiento de la industria:** incluye estadísticas de incidentes (según se describen en la sección de informes de incidentes) comparadas entre la empresa del cliente y otras compañías de tamaño e industria similares. Los datos de comparación derivarán de la base de datos de Dell de los clientes actuales de la misma industria. No se compartirán datos confidenciales entre los clientes de Dell.

Servicios de soporte técnico

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

- Acceso telefónico directo las veinticuatro (24) horas, todos los días (incluidos los feriados)¹ al centro de expertos global de Dell atendidos por analistas de nivel sénior para obtener 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). Para los productos que no sirven en una ubicación del Cliente, consulte la sección Unidades útiles fuera del campo.
- Asistencia para la resolución remota de problemas comunes de soporte, cuando esté disponible y con el consentimiento del Cliente, por la que los técnicos de Dell se conectan directamente al sistema a través de una conexión segura de Internet para ofrecer resolución de problemas expeditiva.
- **Asistencia en "Introducción" para aplicaciones y sistemas operativos del cliente en relación con aplicaciones comunes de 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 otros títulos de software que se puedan admitir o comuníquese con su analista de soporte técnico para obtener más detalles.**

Prestaciones incluidas	Prestaciones NO incluidas
Aplicaciones y sistemas operativos de OEM de Dell.	Soporte para software no validado y probado por Dell para su sistema.
Asistencia introductoria 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.

- Consejos para comenzar o asistencia de configuración asociados con conectividad² de red simple para seleccionar computadoras, notebooks, smartphones y tablets.
- Acceso a foros de soporte en línea las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.
- Acceso a los Centros de comando global, que ayudan a manejar situaciones críticas en los entornos del Cliente, monitorizar todos los envíos de trabajo de "misión crítica" in situ y proveer coordinación y comunicación para la administración proactiva de problemas graves durante sucesos como desastres naturales.
- Administración de casos para ayudar a realizar seguimiento de la resolución e intensificación de Incidentes calificados.
- Administración de intensificación para brindar un único punto de contacto para la administración de incidente, intensificación y estado de incidentes dentro del alcance de este Servicio.
- Todos los servicios locales están provistos por el proveedor de servicio autorizado por Dell

¹ La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los Clientes y los Socios del Canal de Dell deben ponerse en contacto con su representante de ventas.

² La asistencia para red simple se limita a un único sistema de cliente cubierto por ProSupport, conectando 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 con notebooks, smartphones y tablets determinados durante un plazo inferior a seis (6) meses. Se aplican términos y condiciones adicionales. Para obtener más información, visite www.Dell.com/ISP.

Limitaciones de cobertura de hardware: Se pueden aplicar limitaciones adicionales a la cobertura de hardware y puede estar disponible el ofrecimiento de servicios para ampliar estas limitaciones de hardware por una tarifa adicional. Consulte www.Dell.com/Warranty para obtener información actualizada sobre garantías o comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell para informarse. Dell reparará un Producto cubierto o un componente de un Producto cubierto que tenga una garantía limitada de por vida de acuerdo con esta Descripción del servicio mientras esté vigente su contrato de servicio ProSupport de Dell. Luego de que finalice el período del contrato de servicio ProSupport de Dell, se brindará servicio para los Incidentes calificados posteriores relacionados con un Producto cubierto o un componente con una garantía limitada de por vida según el contrato de servicio básico de hardware de Dell disponible en www.Dell.com/ServiceContracts.

[Cómo contactar a Dell si requiere Servicio](#)

Programas de soporte con autoservicio de envío:

Para los clientes que también estén inscriptos en TechDirect o utilicen API, los Incidentes calificados pueden ser manejados por técnicos certificados del Cliente por medio de la presentación de una solicitud de servicio desde el sitio web de autoservicio o por teléfono para su región.

Soporte en línea, por chat y por correo electrónico:³

Sitio web de ProSupport de Dell, soporte por chat y por correo electrónico disponibles en www.Support.Dell.com.

Solicitudes de soporte telefónico:

Disponible 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 asistencia:

Para solicitudes de soporte telefónico, comuníquese con el centro de soporte regional de ProSupport de Dell para hablar con un analista de soporte técnico. Los números telefónicos de cada región se encuentran en 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: colaboración con la resolución de problemas por teléfono:

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

El analista trabajará con usted mediante una serie de pasos de resolución de problemas que ayudarán a diagnosticar el inconveniente.

Si es necesario enviar un técnico de servicio in situ, el analista le dará más instrucciones.

³ El soporte en línea, correo electrónico y chat no está disponible en todos los países/regiones.

Selecciones de volumen de soporte técnico

ProSupport Flex for Client ofrece varios niveles de servicios de soporte técnico. Los niveles se basan en el volumen de incidentes por bien y están determinados por la línea de producto.

El cliente necesitará seleccionar el nivel de soporte técnico para cada línea de producto; el nivel elegido debe ser consistente en todos los bienes cubiertos dentro de la línea del producto. La siguiente tabla describe qué plataformas están incluidas en cada línea de producto.

Línea de productos	Número de niveles de soporte
Computadoras	2
Notebooks	2

Cada nivel de soporte técnico corresponde a una ubicación de incidentes que el cliente puede abrir en los bienes que están incluidos dentro de una línea de producto específica. Todo compromiso con equipos de soporte de Dell que resulte en la creación de un Incidente calificado será contado en la ubicación del cliente de incidentes para dicha línea de productos específica. Los ejemplos de compromiso de soporte que crean un Incidente calificado incluyen:

- el cliente contacta al soporte técnico de Dell por teléfono.
- el cliente envía una solicitud de soporte usando la herramienta de Administración de incidentes en línea.

Los incidentes pueden incluir múltiples interacciones entre Dell y el cliente, siempre y cuando cada interacción sea del mismo bien y problema. Se contarán los incidentes en el trimestre en que se cerraron. Los incidentes reparados por el servicio Point-of-Need Out-of-Warranty no contarán de cara a la ubicación.

Para obtener más información sobre las selecciones de volumen de soporte técnico, contacte a su representante de ventas y/o su TAM de Dell.

Ayuda colaborativa

Si surge un problema con determinados software y productos de terceros utilizados comúnmente con el Producto cubierto del cliente, Dell funcionará como único punto de contacto (según lo establecido en este documento) hasta que los problemas se aislen e intensifiquen al proveedor externo del producto. 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 monitorizará el proceso de resolución del problema y obtendrá los planes de estado y resolución del proveedor hasta que éste resuelva el problema, ya sea brindando una solución, acciones para la solución o una solución alternativa, cambios de configuración o intensificación de un informe de error. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de administración de intensificación 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 los socios actuales de soporte en 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 de cliente preinstaladas para usuarios finales, como el software Norton AntiVirus™, el paquete de software Microsoft® Office, el software contable 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 pregunta mediante el soporte telefónico. El cliente comprende y acepta que quizá Dell no pueda solucionar las consultas de este tipo, y también comprende y acepta que deberá hacer arreglos independientes con el editor del software en cuestión para solucionar dichas consultas.

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 de la empresa 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 for Client en línea proveen servicios técnicos en el sitio del cliente⁴ para realizar el reemplazo de partes del servicio de garantía. El cliente puede seleccionar de las siguientes opciones en el sitio la que mejor satisfaga sus necesidades:

1. El técnico en el sitio envió según Incidente calificado para reemplazo de partes
2. Técnico programado en el sitio para realizar reemplazo de partes¹

¹ una tarifa adicional y términos independientes según una declaración independiente de trabajo puede corresponder si el cliente elige este servicio

Si el Cliente o un representante autorizado del Cliente no se encuentran en el lugar cuando llega el técnico de servicio, este último no podrá prestar el servicio para el Producto cubierto. El técnico dejará una tarjeta para notificar al Cliente que estuvo allí o intentará comunicarse con él por teléfono o por correo electrónico. Se puede cobrar al Cliente un cargo adicional por una llamada de servicio de seguimiento.

⁴ El trabajo en el sitio puede suministrarse al hogar remoto de un empleado

Niveles de respuesta in situ estándar disponibles para su adquisición

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta in situ ⁵	Restricciones y términos especiales
Servicio de respuesta in situ al siguiente día laboral	Después del diagnóstico y de la resolución del problema por vía telefónica, puede enviarse un técnico a las instalaciones al próximo día hábil.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible cinco (5) días de la semana, diez (10) horas por día (excepto feriados). • Para las llamadas recibidas por el centro de expertos de Dell después de las 5:00 p. m.⁶ hora local del Cliente (de lunes a viernes) o de los envíos realizados por Dell después de esa hora, es posible que el técnico de servicio se demore un día laboral más en llegar a las instalaciones del Cliente. • Disponible sólo para determinados modelos de Productos cubiertos.
Clientes fuera del territorio continental de los Estados Unidos ("OCONUS")	Pueden enviarse partes de repuesto después de finalizada la resolución del problema por vía telefónica. Los tiempos de llegada a las instalaciones dependerán de la ubicación del Cliente OCONUS y de la disponibilidad de las partes.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado a los clientes OCONUS aprobados por Dell (sólo para EE. UU.). • Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones. Visite www.Dell.com/Fed/International para conocer más detalles. • 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.

Los servicios de soporte in situ incluyen:

- envío del técnico a la ubicación del cliente (según necesidad y de acuerdo con el nivel de respuesta de servicio adquirido) para reparaciones y resolución para remediar un Incidente calificado.
 - Los servicios de diagnóstico en el sitio pueden estar incluidos como mejora opcional de ProSupport Flex for Client sin costo adicional.
- Reinstalación de unidades en los Productos cubiertos reparados según necesidad para que vuelvan a su condición normal de trabajo.
- Uso de repuestos del servicio in situ de partes para reparar el Producto cubierto fallado (una tarifa adicional y términos independientes según una declaración separada de trabajo que se aplicará si el cliente elige este servicio).

⁵ La disponibilidad de los tiempos de respuesta varía según el país y la ubicación. Comuníquese con su representante de ventas para obtener más información.

⁶ El horario de envío de llamada puede variar según la ubicación, compruebe en www.dell.com/prosupport/regionalcontacts la hora local a la que debe realizar la llamada al centro de expertos de Dell

Servicios excluidos (Servicios de soporte in situ)

- Pueden requerirse acuerdos independientes para servicios de soporte en horas posteriores a las comerciales y días no laborables para que se provea ese servicio durante dichas horas a los productos seleccionados.
- Mantenimiento preventivo
- Resolución de problemas del sistema operativo y el software sin asistencia del soporte remoto de Dell.
- Resolución de problemas de virus, adware y spyware
- Respaldo, 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 en el sitio

Partes de repuesto

El Cliente debe elegir una de las siguientes selecciones de servicios disponibles de partes para cada bien de hardware cubierto bajo ProSupport Flex for Client:

- Envío sobre solicitud: partes de repuesto entregadas según SLA de entrega de partes del servicio de garantía correspondientes al bien específico del Cliente, como Próximo día hábil.
- Solución de repuestos in situ⁷: el reemplazo de repuestos para los productos cubiertos reside en el sitio del cliente. Esta solución consta de tres componentes:
 1. Sistema de inventario en línea (OIS): es una herramienta de software en línea utilizada para ver el inventario en la ubicación del cliente.
 2. Hardware: escáner para administrar el proceso de exploración scan In/scan Out. Las acciones de scan out para rotura/arreglo disparan un reabastecimiento automático.
 3. Partes de servicio: el inventario personalizado para cada cliente según su base de instalación a ser cubierta por Solución de repuestos en el sitio

Nota: Se documentan términos y condiciones adicionales para la Solución de repuestos en el sitio en la declaración específica de trabajo del cliente. La Solución de repuestos en el sitio es una opción disponible de mejora por una tarifa adicional.

Prerequisitos para servicios de disponibilidad de partes:

El Producto cubierto para el que se solicita el envío de repuestos de hardware debe tener un acuerdo de garantía por bien activo de ProSupport Flex for Client.

- Los Servicios de disponibilidad de partes están provistos para reemplazar partes falladas relacionadas con un Incidente calificado.
- En los casos en que las partes se envían directamente al Cliente, éste debe poder aceptar el envío en la ubicación de los sistemas a reparar. Dell no será responsable por demoras del soporte debido a falla o rechazo del cliente en aceptar el envío de las partes.

⁷ La solución de repuestos en el sitio no está disponible para todos los productos cubiertos o productos relacionados o en todos los países. Consulte con su representante de ventas para obtener información sobre disponibilidad.

Derechos de disponibilidad de repuestos:

- El derecho a repuestos 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 repuestos.
- Los clientes deberían trabajar con su TAM para asegurarse de que sus bienes reciban la selección de entrega de repuestos adecuados para cumplir con las necesidades de respuesta de entrega del cliente.

Entrega de repuestos como resultado del diagnóstico en el sitio:

El resultado de un servicio de diagnóstico en el sitio puede resultar en una solicitud de envío de repuestos. En este caso, el envío de los repuestos se hará según el derecho del bien en particular de los servicios de disponibilidad de partes.

Limitaciones (Servicio de disponibilidad de partes):

Las solicitudes realizadas después de las horas comerciales de Dell para bienes con derecho a Próximo día hábil 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, las horas comerciales se basan en el lugar donde se deben enviar los repuestos. Independientemente del nivel de respuesta de servicio adquirido, algunas partes componentes están específicamente diseñadas para que el Cliente las pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas partes se denominan "partes reemplazables por el cliente" ("**CSR**"). Si, durante el diagnóstico, el analista de Dell determina que un Incidente calificado se puede resolver con una parte designada como CSR, Dell enviará dicha parte directamente al Cliente. Las partes CSR se clasifican en dos categorías:

- **Partes CSR Opcionales:** estas partes están diseñadas para ser reemplazadas por el cliente. Según el tipo de servicio que se adquirió junto con el Producto cubierto, Dell puede poner a disposición un técnico in situ para reemplazar las partes. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué partes CSR opcionales y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación in situ sin tarifa adicional.
- **Partes CSR obligatorias:** Dell no envía automáticamente un técnico in situ para que realice la instalación de partes CSR obligatorias. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué partes CSR obligatorias y qué niveles de respuesta de servicio cumplen los requisitos para que se realice una instalación in situ sin tarifa adicional.

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

- Las partes de repuesto para los clientes con servicio de tiempos de respuesta de intercambio avanzado o el "Próximo día hábil" se enviarán mediante un método de transporte al próximo día hábil, a menos que el técnico indique lo contrario.
- Las partes de repuesto para los clientes que hayan contratado las opciones de servicio de "devolución para reparación" se enviarán mediante transporte por tierra.

Una vez que un analista de Dell haya determinado si es necesario reemplazar una parte o devolver el sistema, se le informarán los siguientes pasos que deban realizarse. 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 únicos y las Descripciones de los mismos están disponibles en www.dell.com/ServiceContracts/global. Consulte el enlace para obtener más detalles sobre cada servicio.

Soporte fuera de la garantía

Los Productos cubiertos no son elegibles para la extensión de garantía para el servicio de soporte fuera de la garantía 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 repuestos en el momento de la solicitud. Dell notificará al cliente en el momento de la solicitud si se puede realizar la entrega de los repuestos.

La entrega de repuestos sobre bienes vencidos es un servicio opcional y se facturará al Cliente sobre el programa de tarifa actual.

En algunos países se requiere que los repuestos asociados con el servicio de soporte fuera de la garantía se compren como repuestos sin garantía. En este caso, Dell no puede proveer un tiempo de entrega, ya que la parte debe ser enviada desde el depósito de repuestos de Dell. Nota: el envío del repuesto puede demorar según la ubicación del cliente del Producto cubierto que necesita servicio.

Plazo. El servicio de soporte fuera de la garantía está disponible sobre una base por incidente sólo a través del diagnóstico del problema aplicable. Dell, según su criterio, puede finalizar este Servicio sin previa notificación al Cliente.

No transferible. El servicio de soporte fuera de la garantía no es transferible y es válido para el cliente. El cliente no podrá utilizar los servicios en relación con una agencia de servicios ni ningún otro acuerdo de distribución o uso compartido, en nombre de un tercero 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 mal, lo está usando otra persona que no es el cliente o se usa en violación de este Acuerdo.

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

Fuera del alcance. El servicio de soporte fuera de la garantía no cubre y Dell no está obligado a proveer ningún servicio que no está expresamente descrito en esta Descripción de servicio. Además, en el curso de proveer el servicio de soporte fuera de la garantía, Dell puede determinar que el problema está más allá del alcance del servicio de soporte fuera de la garantía. Dell puede hacer esfuerzos comercialmente razonables para derivar al cliente al recurso adecuado alternativo.

[Daños accidentales](#)

Resumen de servicio:

Dell reparará el Producto cubierto según sea necesario para corregir cualquier daño al Producto cubierto que ocurra durante su uso normal y habitual y que haya sido provocado por daño accidental durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobrecargas eléctricas.

Este documento no es un contrato de seguro. Lea atentamente la Descripción de servicio de daños accidentales que se encuentra en: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

[Diagnóstico in situ](#)

El Cliente tiene dos opciones de compra para solicitar el diagnóstico in situ en el punto de necesidad.

1. Paquetes de incidente de diagnóstico en el sitio: antes del punto de necesidad, el Cliente compraría un paquete de incidentes. En el punto de necesidad, el cliente solicitaría diagnóstico in situ que consumiría un incidente del paquete.
2. Diagnóstico in situ comprado en punto de necesidad: esta opción permite al cliente solicitar y comprar un incidente in situ en el punto de necesidad. Se facturaría al cliente en el momento de la solicitud. Este servicio está disponible como envío el próximo día hábil.

Las descripciones de estos servicios están disponibles en www.dell.com/ServiceContracts/global

[Servicio Keep Your Hard Drive \(Conserve su disco duro\)](#)

Resumen de servicio:

El Servicio de Dell's Keep Your Hard Drive Service ("KYHD" o el "Servicio") permite que los clientes comerciales retengan posesión de sus discos duros fallados (estándar y SATA HDD) cuando reciben el repuesto de los mismos según una Reparación calificada. Una "Reparación calificada" incluye una reparación y/o reemplazo de defectos en la mano de obra que tiene lugar dentro del período de garantía del hardware y que se aplica a los productos cubiertos del cliente.

Las Descripciones de estos servicios están disponibles en www.dell.com/ServiceContracts/global

Servicio de facturación

El servicio de facturación de ProSupport Flex for Client provee a Dell la capacidad de facturar al cliente sobre el consumo según la selección del Cliente de los servicios de soporte. El costo de dichos servicios adicionales se facturará en pendientes de pago. Si el cliente consume un nivel mayor de servicios para 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](#)

El cliente aquí reconoce su obligación de colocar fondos suficientes para respaldar pagos de sobreconsumos posibles para la compra de los servicios en lo sucesivo.

Dell facturará al cliente los servicios consumidos en pendientes de pago por servicios sobreconsumidos una vez cada dos trimestres y el Cliente debe pagar 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 de la cantidad incluida en las selecciones del Cliente de opciones dentro de ProSupport Flex for Client. Ejemplos de dichos servicios incluyen:
 - volumen de incidente de soporte técnico más allá del nivel de volumen comprado por el cliente.

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

- el tipo y cantidad de servicios de soporte comprados como parte de ProSupport Flex for Client del cliente ofrecen configuración del Servicio en su ejecución original de este Acuerdo y el comienzo del Término del servicio.
- Renovaciones de acuerdos de garantías.

Todas las cantidades pagadas bajo el servicio de facturación de ProSupport Flex for Client son pagos pendientes para los servicios del periodo 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 permitirles la característica 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, pierden derecho al soporte de Dell generalmente y/o el Cliente no cumple con los requerimientos mínimos para el Servicio arriba descrito, o de alguna manera, pierde el derecho a ProSupport Flex for Client, o 3) los acuerdos del servicio aplicable a todos los Productos cubiertos del cliente finalizan o se terminan 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 pendientes bajo advertencia escrita de diez días al Cliente. La finalización de este Acuerdo no termina con las obligaciones de pago que todavía estén pendientes.

El servicio de facturación se registrará por y será interpretado bajo 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:

- Como parte de la configuración portátil estándar, las baterías cuentan con una garantía base limitada de hardware de 1 año, independientemente de la duración de la garantía del sistema. Además, para algunos productos, un cliente tiene la opción de comprar una batería que cuenta con una garantía limitada de hardware de 3 años.
- Las memorias marca Dell certificadas por Dell que se compran por separado de un sistema Dell ("Memoria certificada por Dell") tienen una garantía limitada de hardware de por vida.
- La garantía limitada de hardware para una unidad de disco duro externo de Dell comprada simultáneamente con un sistema dura un período de (a) 2 años o (b) la duración de la garantía limitada de hardware del sistema.
- Cualquier otra parte de hardware adicional tiene una garantía limitada de hardware de 1 año en el caso de las partes nuevas o una garantía limitada de hardware de 90 días en el caso de las partes reacondicionadas o, para las partes nuevas y reacondicionadas, el resto de la garantía del equipo Dell en el que se instalen, la que sea de mayor duración.

Pueden aplicarse limitaciones de cobertura de hardware adicionales y que haya disponibles ofertas de servicios para extender estas limitaciones de hardware por un cargo adicional. Consulte 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 de vida limitada según esta Descripción del servicio mientras esté vigente este Acuerdo. Luego de que finalice el derecho del Cliente según este Acuerdo, se brindará servicio para los Incidentes calificados relacionados con un Producto cubierto o un componente con una garantía de vida limitada según el acuerdo del Servicio básico de hardware de Dell disponible en www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las provistas bajo 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 de soporte de ProSupport Flex for Client.** Los bienes con un acuerdo activo de ProSupport Flex for Client recibirán lo acordado sobre servicios. Los bienes que no tiene derecho no recibirán el mismo nivel de servicio; por ello un entorno del cliente puede tener múltiples niveles de soporte.
2. **Mantenimiento de la lista de bienes.** El Cliente es responsable de mantener la lista de bienes actualizada a incluir para este servicio en un formato mutuamente acordado o deberá permitir el acceso a Dell para realizar una búsqueda de bienes in situ o remota antes de informar la entrega de algún reemplazo o servicio.
 - El cliente es responsable de notificar al TAM sobre los cambios al inventario de los Productos cubiertos en el entorno incluyendo reubicación, utilización de nuevos productos cubiertos y retiro del servicio.
3. **Lista de contactos del cliente:** Se requiere que el cliente mantenga y provea a Dell una lista de tres contactos calificados para recibir el servicio y tener acceso directo al TAM por teléfono, correo electrónico, o mediante visitas in situ (si se incluye en la compra). Los contactos especificados del cliente pueden cambiarse o actualizarse según sea necesario en forma mensual, trimestral o anual.

Los contactos del cliente:

- proporcionarán indicación a los ingenieros/recursos suministrados por Dell durante la realización de sus actividades.
 - oficiarán como punto de contacto principal entre Dell y el cliente.
 - tendrán la autoridad de resolver todo requerimiento conflictivo del cliente.
 - obtendrán y proveerán 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 temas de acceso y medidas de seguridad.
 - proveerán todo el hardware, software y licencias necesarias para realizar las tareas/funciones deseadas, garantizar que todo el hardware y software se entreguen 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 TAM 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 lo contratado del cliente o la entrega del servicio (incluyendo pero no limitado al Plan de soporte del cliente) será tratado por el cliente según las obligaciones del cliente sujetas al Acuerdo de No divulgación en efecto entre el Cliente y Dell (el "AND del cliente") como información confidencial (como se define en dicho AND).

Responsabilidades generales del Cliente

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

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

Obligaciones in situ. Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea in situ, el Cliente proporcionará (sin costo para Dell) un acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los Productos cubiertos; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea de teléfono local. También debe 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 mantendrá el software y los productos cubiertos con los niveles o las configuraciones de versión mínimos especificados por Dell como se describe en www.support.dell.com para los productos cubiertos. El Cliente también tiene que garantizar la instalación de partes de reemplazo, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos cubiertos puedan acceder a este Servicio.

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

- **SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;**
- **LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;**
- **LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;**
- **CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DEL PRODUCTO CUBIERTO QUE SE HA DEVUELTO A DELL;**
- **LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O RED; O**
- **CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TERCEROS.**

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

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden hacer que sea necesario que Dell acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell no afectará a 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 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 de servicio. Sin embargo, si ha transcurrido el período para la devolución desde la fecha de recepción del Producto cubierto por parte del cliente, éste no podrá cancelar el servicio, salvo que existiese una ley estatal, nacional o provincial vigente que indique lo contrario y que tenga prioridad sobre el contrato.

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 TAM asignada del cliente se especificará al ser contratada, según el área de servicio preferida por el cliente y disponibilidad de personal. Las opciones de servicio, paquetes y ciertas características del servicio, incluyendo pero no limitado a los niveles del servicio, horas de soporte técnico y horas de respuesta in situ, pueden variar por geografía y/o pueden no estar disponibles para compra en la ubicación del cliente; por ello contacte al 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 asesoramiento 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 TAM en regiones múltiples y/o idiomas múltiples puede requerir que se asignen múltiples TAM al cliente a una tarifa adicional.
4. **Responsabilidades de las partes: esta sección sólo 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 COMPRA 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) Se aplicarán limitaciones, exclusiones y descargos de responsabilidad citados 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 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 de riesgo acordadas que constituyen parcialmente la contraprestación por la de venta

de productos, software o servicios de Dell al Cliente; dichas limitaciones se aplicarán independientemente del incumplimiento del propósito esencial de cualquier recurso limitado e incluso si se ha advertido a alguna de las partes de la posibilidad de dicha responsabilidad.

5. **Además del Acuerdo, se aplicarán los siguientes Términos suplementarios del servicio únicamente con respecto a su uso de los productos y servicios de EchoSign ("Servicio de EchoSign") reflejado en el Formulario de pedido:**
- a) **Partes para documentos. Dell**, en representación de sus licenciarios y proveedores, niega toda representación de cualquier tipo con respecto a los documentos y transacciones que pasen a través del Servicio de EchoSign. A menos que se mencione explícitamente, ni Dell ni sus licenciarios o proveedores son parte para los documentos que usted procesa usando el Servicio de EchoSign. Usted se responsabiliza de reconocer las partes de interés en todas las transacciones que completa utilizando el Servicio y evaluando todos los riesgos asociados.
 - b) **Políticas del servicio de firma digital.** Si utiliza la aplicación de firma digital del Servicio EchoSign, está acordando realizar transacciones comerciales con documentos electrónicos y firmas en lugar de documentos en papel y firmas. No está bajo la obligación de realizar transacciones comerciales en forma electrónica. Para retirar su consentimiento para realizar transacciones electrónicas, simplemente detenga el uso del Servicio y contacte a la parte remitente para explorar otras opciones. Puede leer y firmar cada documento sobre una base caso por caso. Cada decisión de ver o firmar un documento en forma electrónica no afecta el efecto legal de las transacciones ya completadas usando documentos y firmas electrónicos o de papel. Aquí acuerda leer todos los documentos antes de firmarlos electrónicamente. También acuerda comunicar todos los problemas con respecto al contenido de un documento directamente con la parte que lo envía. Finalmente, acuerda notificar a las partes que lo envían y al Servicio sobre todo cambio en su dirección de correo electrónico para evitar interrupciones en sus comunicaciones. Reconoce y comprende que las firmas electrónicas son jurídicamente vinculantes en los Estados Unidos y otros países. También comprende que las copias impresas de documentos electrónicos no se consideran originales legales sino copias de los documentos originales firmados utilizando el Servicio de EchoSign. No se aplican tarifas adicionales por imprimir o exportar documentos o firmas electrónicos, pero se pueden aplicar tarifas adicionales a transacciones basadas en papel.
 - c) **Requerimientos del servicio de firma electrónica.** El uso del Servicio de EchoSign requiere cumplir con normas de navegadores de la Web que admiten el protocolo HTTPS, HTML y cookies. Muchos documentos y comunicaciones incluirán adjuntos en PDF y Word que requieren software adicional. Las firmas electrónicas son nulas donde estén prohibidas por ley. Las Firmas electrónicas de Estados Unidos en la Ley de comercio nacional e internacional (la "Ley") preservan el efecto legal, validez y aplicabilidad de firmas y contratos en relación con transacciones electrónicas utilizadas en la formación de ciertos contratos electrónicos. No obstante, según se describe en la Ley, ésta no se aplica a ciertos contratos y registros regidos por estatutos y reglamentaciones como los relacionados con temas de leyes internas y contenciosas; leyes comerciales del estado; servicios de utilidad de ley del consumidor, fallas de propiedad real y ejecución, y beneficios del seguro; advertencia de retiro del producto; y documentos de materiales peligrosos. El Servicio de EchoSign está disponible por medio de Dell con autorización de EchoSign, Inc., una subsidiaria de propiedad total de Adobe Systems Incorporated.
 - d) **Sus responsabilidades con respecto a la información de usuarios del Servicio ("Usuarios de EchoSign").** Como entre Dell y usted, usted tiene la única responsabilidad de cualquiera y toda la información que identifica a las personas ("Información") de Usuarios de EchoSign, empleada y reenviada en conexión con el Servicio de EchoSign, y Dell no tiene responsabilidad en conexión con ello. Cumplirá con toda la protección de datos, seguridad de datos y leyes y reglamentaciones de privacidad aplicables a la Información de los Usuarios de EchoSign ("Leyes de privacidad"). Esta obligación es para aplicar si dichas leyes de privacidad son regionales (América del Norte) o internacionales. Debe obtener y mantener consentimiento de los Usuarios de EchoSign (i) para su acceso, uso o divulgación de la información de los Usuarios de EchoSign; y (ii) para que Dell provea las herramientas para que realice las acciones que aquí se describen. Debe obtener cualquier autorización de los Usuarios de EchoSign requerida para permitir a Dell proveer el Servicio de EchoSign. Deberá defender, indemnizar y mantener a Dell sin perjuicios de cualquier reclamación, demanda o procedimiento contra Dell por un Usuario de EchoSign en conexión con todo acto u omisión con respecto a dicha información de Usuarios de EchoSign; (b) Información sensible de los Usuarios de EchoSign. Además de sus

responsabilidades aquí establecidas, usted reconoce y acuerda específicamente: (i) que es el único responsable de cumplir con la Ley de Protección de la privacidad infantil en línea de 1998, incluyendo pero no limitado a, obtener consentimiento paterno para la recolección y uso de información de las personas menores de trece (13) años en conexión con el uso del Servicio de EchoSign por usted y los Usuarios de EchoSign; (ii) Dell (1) no está actuando en su nombre como Asociado comercial o subcontratista, ya que esos términos se usan, definen o describen en la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del seguro de salud de 1996, como se enmienda y suplementa, ("HIPAA") al proveer y poner a su disposición los de EchoSign; y (2) sólo cumple con los términos de privacidad y seguridad descritos en este Acuerdo; (iii) usted es el único responsable de cumplir con HIPAA en conexión a la Información protegida sobre la salud (como dicho término se define en HIPAA, las disposiciones sobre Tecnología de información sobre la salud para la Salud clínica y económica ("HITECH") de la Ley de Recuperación y Reinversión de EE. UU. de 2009, y reglamentaciones allí promulgadas, ya que cada una puede ser enmendada cuando se necesite) obtenidas o utilizadas en conexión con el uso del Servicio de EchoSign por usted y los Usuarios de EchoSign; y (iv) usted es el único responsable del cumplimiento de toda protección de datos, seguridad de datos y leyes y reglamentaciones sobre la privacidad aplicables a otra información sensible, incluyendo pero no limitado a los números de Seguridad Social, números de tarjetas de crédito, números de licencia de conductor, información sobre cuentas bancarias, obtenidos o utilizados en conexión con el uso del Servicio de EchoSign por usted, incluyendo pero no limitado a leyes y reglamentaciones que requieran codificación de información (en almacenamiento y/o en tránsito). En consecuencia, usted es el único responsable de la correcta configuración de y uso de todas las aplicaciones de seguridad que se ofrecen dentro del Servicio de EchoSign (incluyendo opciones de codificación, si hubiera) necesarias para cumplir con sus obligaciones bajo dichas leyes y reglamentaciones (aunque Dell no representa ni garantiza que las aplicaciones de seguridad del Servicio de EchoSign cumplan con los requerimientos de dichas leyes y reglamentaciones).

- e) **Su contenido confidencial.** Si mantiene la información personal o confidencial, secretos comerciales, Contenido que se le prohíbe revelar u otro contenido sobre el Servicio de EchoSign, usted es único responsable de implementar dispositivos de seguridad más allá de las medidas de seguridad que provee el Servicio de EchoSign.

Términos y condiciones

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente ("usted" o el "Cliente"), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la contratación de este Servicio. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con Dell, y está regido por dicho acuerdo, que autoriza explícitamente la contratación de este Servicio. En ausencia del acuerdo precedente y según la ubicación del Cliente, este Servicio se presta conforme a las Condiciones de ventas comerciales de Dell o a la versión estándar del Acuerdo principal de servicios para clientes, y estará regido por ellos, (según corresponda el "Acuerdo"). En la medida que cualquiera de los términos de esta Descripción del servicio entre en conflicto con los términos del Acuerdo, serán los primeros los que prevalezcan, pero únicamente en el alcance del conflicto específico, no debiendo entenderse que sustituyen a ningún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

Consulte la tabla que aparece a continuación que detalla la URL según la ubicación del Cliente donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas. El Cliente también acepta que si renueva, modifica, extiende o continúa utilizando el Servicio después del período inicial, el Servicio estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento y disponible para su consulta en www.dell.com/servicedescriptions/global.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic sobre el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar, que aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su contratación o en una interfaz de Internet o del software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y 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 legal, reconoce disponer de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos "usted" o "Cliente" pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que se solicite a los Clientes de determinados países que formalicen un Formulario de Pedido debidamente firmado.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a su contratación de servicios Dell	
	Clientes que contratan servicios de Dell directamente de Dell	Clientes que contratan servicios de Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francocanadiense)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francocanadiense)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local www.dell.com específico de cada país o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Sitio web local www.dell.com específico de cada país o www.dell.com/servicedescriptions/global .*

<p>Asia-Pacífico- Japón</p>	<p>Sitio web local www.dell.com específico de cada país o www.dell.com/service-descriptions/global.*</p>	<p>Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del 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, 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>
<p>Europa, Oriente Medio y África</p>	<p>Sitio web local www.dell.com específico de cada país o www.dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL que les corresponda: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del 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, 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 www.dell.com simplemente accediendo a 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>.

Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con el soporte y la garantía

1. Productos cubiertos

Este Servicio está disponible en productos cubiertos que incluyen seleccionar Dell Latitude™, Optiplex™, Precision™, XPS™, y sistemas Del Vostro™ que se adquieran en una configuración estándar ("**Productos cubiertos**"). Se añaden 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 adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Por ejemplo, una impresora adquirida de forma conjunta con un equipo portátil no está cubierta por el contrato de servicios del equipo portátil; la impresora y el equipo portátil requerirán contratos de servicios por separado. Indique la etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

2. Servicios de soporte

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

Es posible que se apliquen limitaciones adicionales a la cobertura de hardware y puede que haya disponibles opciones para ampliar estas limitaciones de hardware por una cuota adicional. Visite 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 unidad completa; falta de devolución. Si Dell determina que el problema radica en un componente del Producto cubierto defectuoso que es fácil de desconectar y de volver a conectar (por ejemplo, un teclado o un monitor) o si determina que el Producto cubierto debe ser reemplazado en su totalidad, Dell se reserva el derecho de enviar al Cliente una unidad de repuesto completa. Si Dell envía una unidad de repuesto al Cliente, este debe renunciar al sistema defectuoso o a su componente, a no ser que el Cliente haya contratado el servicio "Keep Your Hard Drive" (Conserve su disco duro) para el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente podrá conservar el/los disco(s) duro(s) correspondiente(s). Si el Cliente no cede el sistema o el componente defectuoso a Dell como se ha indicado, o si no devuelve la unidad defectuosa en un plazo de diez (10) días de acuerdo con las instrucciones por escrito que se incluyen con la unidad de repuesto (en el caso de que un técnico de Dell no haya entregado la unidad personalmente), el Cliente acepta pagar a Dell la unidad de repuesto 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 de servicio previo aviso.

C. Propiedad de las partes de repuesto. Todas las partes 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 parte que se retire del Producto cubierto y que retenga (excepto en el caso de discos duros de los Productos cubiertos con el servicio "Keep Your Hard Drive" [Conserve su disco duro]) si el Cliente ha recibido partes de repuesto de Dell. Dell utiliza partes nuevas y reacondicionadas hechas por diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones cubiertas por la garantía, y el Cliente autoriza expresamente su uso.

3. Período del Servicio

Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de Pedido y continúa durante el período ("**Período**") que también se indica en el Formulario de Pedido. Según proceda, el número de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales gestionados o usuarios finales para los cuales el Cliente ha adquirido uno o más Servicios, el importe o precio y el Período 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 contrataciones de servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deberán realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de distribución o para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una compañía de servicios.

4. Información adicional importante

- A. Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho días naturales antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la planificación de este Servicio con una anticipación de siete 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 días antes del inicio de dicho Servicio.
- B. Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell puede rechazar la provisión de los Servicios si, a su parecer, su prestación genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores de servicios de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la prestación por causas ajenas a su voluntad, incluida la falta de cumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El Servicio abarca solamente los usos para los que el Producto Cubierto se ha diseñado.
- C. Servicios opcionales.** Dell puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (incluidos el soporte técnico en el punto de necesidad y los servicios de instalación, de asesoría, de gestión, 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 existiese dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- D. Asignación.** Dell puede asignar este Servicio o Descripción del servicio a otros proveedores de servicios que considere aptos.
- E. Cancelación.** Dell podrá cancelar este Servicio en cualquier momento de su Período de vigencia por cualquiera de estos motivos:
- el Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de las facturas;
 - el Cliente adopta una actitud insultante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico in situ; o
 - el Cliente no cumple con todos los términos y condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

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

- F. Limitaciones geográficas y traslado.** Este Servicio se entregará en los lugares indicados en el Formulario de pedido del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ, variarán según la localización geográfica; en consecuencia, es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Comuníquese con su representante de ventas para ver más información. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tasas adicionales, e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos sujetas a las tarifas de Dell de asesoramiento sobre materiales vigentes en ese momento.
- G. Transferencia del Servicio.** Sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente podrá transferir el Servicio a un tercero que compre la totalidad del Producto cubierto al Cliente antes de que finalice el Período 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 adquiera y contrate respectivamente de su propietario original (o de un tercero a quien se le transfirieran previamente) y siga todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.support.dell.com. Es posible que se aplique un recargo por transferencia. Recuerde que, si el Cliente o el cesionario de éste trasladan el Producto cubierto a un lugar en el que no está disponible el Servicio (o no está disponible al mismo precio), podrían no tener cobertura o podrían incurrir en gastos adicionales para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el Cliente o su cesionario deciden no abonar dicha cantidad adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

© 2013 Dell Inc. Todos los derechos reservados. En este documento, pueden utilizarse otras marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres, o a sus productos. Las especificaciones son correctas en la fecha de publicación, pero están sujetas a disponibilidad o cambio sin previo aviso en cualquier momento. Dell y sus afiliados no se hacen responsables de ningún error u omisión de carácter tipográfico o fotográfico. Se aplican los términos y condiciones de Dell que se pueden ver en el cuadro de la página siguiente. Puede obtenerse una copia en papel de las condiciones de venta de Dell previa solicitud.