

# Descripción del servicio

## Servicio básico de hardware

---

### Introducción

Dell se complace en proporcionar un servicio básico de hardware (el/los "**Servicio/s**") de acuerdo con 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 contratos de servicio, comuníquese con Soporte Técnico o con un representante de ventas de Dell.

### Alcance del Acuerdo de Servicio

Este Servicio proporciona opciones de soporte técnico, piezas y servicios de mano de obra relacionados con el fin de solucionar Incidentes Calificados (como se define más adelante). En el Formulario de Pedido del Cliente que corresponde al Producto Cubierto, se indica el nivel de respuesta del servicio. Los niveles de respuesta del servicio disponibles varían en función de la ubicación del Cliente y pueden incluir lo siguiente:

- Servicios de devolución para reparación: Servicio por correo (MIS), Servicio con entrega (CIS) y Servicio de retiro y devolución
- Servicio de solo piezas
- Servicio en el sitio con respuesta al siguiente día hábil (NBD)
- Servicio de intercambio anticipado

Para obtener más detalles acerca de las opciones y los niveles de respuesta del servicio, consulte el **Anexo A**.

### Limitaciones de la cobertura del hardware:

La garantía limitada de hardware de Dell se aplicará al Producto Cubierto, y está disponible para su revisión en [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) para los clientes de Estados Unidos y de Canadá. Fuera de Estados Unidos y Canadá, es posible que los términos y condiciones que describen la garantía aplicable al Producto Cubierto estén disponibles en el sitio web regional del Dell correspondiente a la ubicación geográfica en la que se compró el Producto Cubierto, o en cualquier otra ubicación geográfica a la que se lo haya trasladado de acuerdo con la sección 4.F. o 4.G. de la sección "Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con el soporte y la garantía", que figura más adelante. 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. Estas limitaciones de la cobertura están detalladas en [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) y se aplican a los Productos Cubiertos en todas las ubicaciones geográficas, a menos que alguna limitación específica esté prohibida por las leyes locales correspondientes al lugar en que esté ubicado el Producto Cubierto en el momento en que el Cliente solicite el Servicio. Las limitaciones incluyen, entre otras cosas:



- Las baterías tienen una garantía limitada de hardware de 1 año de base cuando están incluidas como parte de una configuración portátil estándar, independientemente de la duración de la garantía aplicable al Producto Cubierto; para algunos Productos Cubiertos, Dell puede ofrecer la opción de comprar una batería que viene con garantía limitada de hardware por 3 años.
- Las baterías de los controladores PowerEdge™ RAID (PERC) de serie 5, 6 o 7 pueden proporcionar hasta 72 horas de respaldo de energía para la memoria caché del controlador cuando son nuevas, pero, en la garantía limitada de hardware de Dell, Dell garantiza que la batería proporcionará al menos 24 horas de cobertura de respaldo durante el primer año del período de la garantía limitada de hardware de Dell correspondiente.
- En cualquier Producto Cubierto con un controlador PERC de serie 8, la batería cuenta con una garantía limitada de hardware de 3 años que no se puede extender más de 3 años.
- Los discos duros Serial ATA (SATA) de los sistemas PowerEdge, PowerEdge SC y PowerVault™ cuentan con una garantía limitada de hardware por 1 año o por el período de la garantía limitada de hardware del sistema Dell con el que se envía el disco duro SATA, lo que sea de menor duración. Puede haber ofertas de servicios disponibles, por ejemplo de ProSupport™ de Dell, para extender el período de garantía del disco duro SATA en estos sistemas con un cargo adicional.
- Todas las variantes de los dispositivos SSD PCI Express (PCIe) Flash de PowerEdge Express llevan el período de cobertura de la garantía limitada de hardware para el sistema Dell con el cual el dispositivo SSD PCIe Flash de PowerEdge Express se envía. Estos dispositivos no son elegibles para la compra de cobertura de garantía extendida que supere un total de 5 años de cobertura desde la fecha de envío original. Además, los dispositivos SSD PCIe Flash de PowerEdge Express utilizan una tecnología de silicio que tiene una cantidad máxima de bytes físicos que se pueden escribir en el dispositivo (la "Vida útil del dispositivo"). La garantía limitada de hardware aplicable cubre fallas por defectos en mano de obra o materiales, pero no problemas relacionados con el hecho de que el dispositivo haya alcanzado su máxima Vida útil.
- Todas las variantes de unidades SSD Intel® serie 320 llevan el período de cobertura de la garantía limitada de hardware del sistema Dell con el que se las envía. Estas unidades no son elegibles para la compra de cobertura de garantía extendida que supere un total de 5 años de cobertura desde la fecha de envío original. Las unidades SSD Intel® serie 320 utilizan una tecnología de flash NAND que posee una cantidad máxima de bytes de datos que pueden escribirse en las unidades antes de que estas se desgasten y dejen de responder. La cantidad máxima de bytes de datos escritos varía según la capacidad y las cargas de trabajo de las unidades (consulte la hoja de datos del dispositivo). La garantía limitada de hardware aplicable cubre fallas por defectos en mano de obra o materiales, pero no problemas relacionados con el hecho de que la unidad supere su cantidad máxima de bytes de datos escritos. Para que las unidades duren toda la vida útil esperada, se recomienda a los clientes utilizarlas únicamente en aplicaciones con gran actividad de lectura.
- Todas las variantes de unidades SSD Samsung® serie SM843T y Micron® serie P400m llevan el período de cobertura de la garantía limitada de hardware del sistema Dell con el cual se envían. Estas unidades no son elegibles para la compra de cobertura de garantía extendida que supere un total de 3 años de cobertura desde la fecha de envío original. Las unidades SSD Samsung® serie SM843T y Micron® serie P400m utilizan una tecnología de flash NAND que posee una cantidad máxima de bytes de datos que pueden escribirse en



las unidades antes de que estas se desgasten y dejen de responder. La cantidad máxima de bytes de datos escritos varía según la capacidad y las cargas de trabajo de las unidades (consulte las hojas de datos de los dispositivos). La garantía limitada de hardware aplicable cubre fallas por defectos en mano de obra o materiales, pero no problemas relacionados con el hecho de que la unidad supere su cantidad máxima de bytes de datos escritos. Para que las unidades duren toda la vida útil esperada, se recomienda a los clientes utilizarlas únicamente en las aplicaciones sugeridas en sus respectivas hojas de datos.

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 de conformidad con el contrato del Servicio básico de hardware de Dell disponible en [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

## Contacto con Dell para solicitar Servicio

Todas las ofertas del Servicio básico de hardware, excepto el Servicio de solo piezas, pueden beneficiarse de los siguientes servicios y soporte técnico:

- Servicios de soporte telefónico, que proporcionan soluciones de problemas de hardware durante el horario laboral local, a excepción de los feriados nacionales.
- Servicios de soporte técnico mediante chat en línea (cuando esté disponible) y correo electrónico.

**Nota:** las ofertas de servicio pueden variar en las diferentes regiones geográficas. Para los Productos Cubiertos adquiridos a través de un distribuidor autorizado de Dell, el Cliente puede comunicarse con el distribuidor para identificar el nivel de respuesta aplicable del servicio en los Productos Cubiertos.

**Resolución del servicio técnico poco urgente:** para problemas que no son urgentes y para resoluciones con autoayuda, cuando sea de aplicación, considere comunicarse con el servicio de soporte técnico de Dell a través de un chat en línea o mediante el correo electrónico disponible en [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

**Resolución por teléfono:** los técnicos del Servicio básico de hardware ("**técnicos de Dell**") están disponibles por teléfono en horario laboral local, a excepción de los feriados nacionales. Los números locales del soporte telefónico se encuentran en [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

Antes de comunicarse con un técnico de Dell, tenga a mano la siguiente información:

- Etiqueta de servicio (como se define más adelante), código de servicio rápido y número de modelo del Producto Cubierto.
- Una descripción del problema y cualquier paso de solución del mismo que se haya llevado a cabo antes de llamar al técnico de Dell.
- El número de caso, si se le ha asignado uno mediante un contacto previo con el técnico de Dell.
- Acceso físico al Producto Cubierto durante el proceso de solución del problema.



El técnico de Dell también verificará el nivel de servicio para el Producto Cubierto y ayudará al Cliente a realizar los pasos de solución de problemas necesarios a fin de diagnosticar el problema. Es posible que le pida al Cliente que abra la caja del producto, extraiga el hardware, manipule el software o realice otras actividades de diagnóstico.

Si el Producto Cubierto ya no está dentro del plazo de cobertura de la garantía de hardware correspondiente o el problema está fuera del alcance del Servicio, tal vez aún sea posible diagnosticar y solucionar el problema, pero con un costo adicional.

## Piezas de repuesto

Independientemente del nivel de respuesta del servicio contratado, algunas piezas están específicamente diseñadas para que el Cliente pueda retirarlas y sustituirlas con facilidad. Dichas piezas están designadas como reemplazables por el Cliente (“**CSR**”). Si, durante el diagnóstico, el técnico de Dell determina que la solución del Incidente Calificado se puede realizar con una pieza designada como CSR, Dell enviará dicha pieza directamente al Cliente. El método de transporte de la pieza CSR se basa en el nivel de servicio que haya contratado el Cliente. Las piezas de repuesto para los clientes que hayan contratado el “Servicio de respuesta al siguiente día hábil” se enviarán mediante un método de transporte con entrega al siguiente día hábil. Las piezas de repuesto para los clientes que hayan contratado el “Servicio de devolución para reparación” se enviarán mediante transporte por tierra.

Una vez que el técnico de Dell haya determinado que es necesario reemplazar una pieza o devolver el sistema, se informará al Cliente los siguientes pasos que debe realizar. Según el nivel de servicio que haya contratado el Cliente, se aplicará la opción correspondiente enumerada en el **Anexo A** respecto del nivel de respuesta del servicio del Cliente.

## Soporte básico fuera de la garantía

Cuando una unidad de un cliente ya no está cubierta por la garantía, ya sea porque ha vencido el plazo de la garantía o porque el supuesto problema o defecto del Producto Cubierto no es un Incidente Calificado, existe la opción de contratar soporte fuera de la garantía con un costo adicional. El soporte fuera de la garantía incluye soporte técnico telefónico, así como reparaciones de hardware.

Por un monto determinado, el técnico de Dell diagnosticará el problema y, de haber un problema de hardware, facilitará un presupuesto al cliente del precio fuera de la garantía que incluirá piezas y mano de obra. Según el dispositivo y la ubicación, es posible que pueda disponer de opciones de devolución para reparación o de servicios in situ para reparar la unidad defectuosa. Si se elige la opción de devolución para reparación, el cliente es responsable del envío. Las tasas fuera de la garantía concluirán una vez que la unidad defectuosa haya sido examinada por un técnico calificado de Dell.

## Términos adicionales del Servicio para determinados Productos Cubiertos:

**Servicios básicos de Dell PowerConnect.** El Servicio básico de hardware para los productos Dell PowerConnect incluye la solución de problemas de hardware, rehabilitación y soporte inicial para software por 90 días. El soporte se presta durante el horario laboral y con un nivel de respuesta de servicio basado en el contrato de servicio básico, e incluye los siguientes puntos:

- Encendido
- Conectividad de los puertos
- SFP/GBIC
- Fuentes de alimentación/ventiladores



- Solución remota de problemas mediante CLI/GUI
- Asistencia de ingeniería de Dell para errores o defectos de las prestaciones de hardware

**Soporte inicial para el software por 90 días:** Dell garantiza que durante un período de noventa (90) días desde la fecha de compra, el software no tendrá defectos de material ni de mano de obra, y que se ajustará a las especificaciones dentro del uso normal autorizado conforme al Producto Cubierto.

**Actualizaciones del software EqualLogic de Dell.** El Servicio básico de hardware para Productos Cubiertos Dell EqualLogic, incluida la serie PS de Dell EqualLogic, comprende actualizaciones de software de mantenimiento y la introducción de nuevas características en firmware y en software esencial, como SAN HQ, Auto Snapshot Manager y el kit de herramientas de integración de hosts (durante el período de servicio que se indica en la factura del Cliente).

**Parches y reparaciones de errores.** Periódicamente, Dell lanzará parches y reparaciones de errores para el software de almacenamiento empresarial EqualLogic correspondiente a fin de mantener la compatibilidad con sistemas operativos o la compatibilidad con bases de datos, y también lanzará correcciones de errores, soluciones alternativas o parches necesarios para mantener la conformidad con la documentación del Producto Cubierto.

**Nuevas versiones.** Dell suele poner a disposición nuevas versiones o ediciones del software de almacenamiento empresarial EqualLogic correspondiente sin cargo adicional para los licenciarios del software de almacenamiento empresarial que esté instalado en un Producto Cubierto por un contrato anual de mantenimiento o servicio o una garantía limitada de Dell. Por lo general, las nuevas versiones consisten en ediciones que contienen parches y reparaciones de errores, cambios que reflejan una ampliación o extensión de las características existentes y cambios que incluyen características, funciones o capacidades sustanciales nuevas.

**Tarifas de renovación del soporte de Dell EqualLogic:** [www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist](http://www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist)

## Servicios excluidos para todos los Productos Cubiertos

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

- Los servicios, las tareas o las actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio.
- Asistencia sobre cómo utilizar el software del sistema operativo.
- Asistencia para bases de datos.
- Sustitución de medios para software que no sea de la marca Dell (por ejemplo, Microsoft® Office) o para software que Dell ya no proporcione con nuevos Productos Cubiertos.
- Asistencia con la configuración, optimización, instalación y reubicación o actualizaciones.
- Supervisión crítica de misiones del Global Command Center.
- Envíos de emergencia o niveles de gravedad de incidentes determinados por el Cliente.
- Gestión de casos o gestión de derivación a niveles superiores.
- Garantía, reparaciones o cualquier otro tipo de servicio requerido por productos que no sean de Dell (a menos que se indique lo contrario).



- Accesorios, suministros operativos, periféricos o piezas como baterías, estructuras y cubiertas, ni cualquier recuperación o transferencia de datos.
- Reparación de los Productos Cubiertos que tengan daños o defectos meramente estéticos y que no afecten el funcionamiento del dispositivo.
- Servicio para equipos dañados por un uso indebido, accidentes o maltrato del Producto Cubierto y los componentes (por ejemplo: el uso de líneas de voltaje incorrectas, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente, o incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), modificación, instalación en entornos operativos o físicos incorrectos, o mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o del agente del Cliente).
- Las reparaciones requeridas por problemas de software o que sean el resultado de una alteración, un ajuste o una reparación realizada por cualquier otra entidad que no sea Dell, el distribuidor autorizado o el proveedor de servicios de Dell, o por clientes que utilizan piezas reemplazables por el cliente (CSR).
- Asistencia administrativa o asistencia para rendimiento.
- Actividades como instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, asistencia en capacitación, administración remota o actividades o servicios que no estén descritos explícitamente en esta Descripción del servicio.
- Artículos de suministro, medios de reemplazo, suministros operativos, accesorios decorativos ni piezas como baterías, estructuras y cubiertas, ni el soporte para estos.
- Soporte directo de productos de terceros ni soporte conjunto de versiones no admitidas actualmente por el fabricante, el proveedor o el socio.
- Soporte de equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo: relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, accidentes, maltrato del Producto Cubierto o de sus componentes (por ejemplo: el uso de líneas de voltaje incorrectas, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente, o incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), modificación, instalación en entornos operativos o físicos incorrectos, mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o del agente del Cliente), traslado indebido del Producto Cubierto de acuerdo con su diseño, extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación de las piezas, o fallas causadas por un producto del que Dell no es responsable.
- Eliminación de spyware o virus.
- Servicios de respaldo de datos.
- Instalación, optimización y configuración avanzadas de manera inalámbrica, en red o remota de aplicaciones que no estén descritas en esta Descripción del servicio.
- Scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o núcleos recopilados.
- Reparación de los Productos Cubiertos que tengan daños o defectos meramente estéticos y que no afecten el funcionamiento del dispositivo.



- Las reparaciones requeridas por problemas de software o que sean el resultado de una alteración, un ajuste o una reparación realizada por cualquier otra entidad que no sea Dell, el distribuidor autorizado o el proveedor de servicios de Dell, o por clientes que utilizan piezas reemplazables por el cliente (CSR).

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 generales del Cliente

**Autoridad para conceder acceso.** El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan a 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 desplacen 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 deberá mantener el software y cualquier Producto Cubierto por el Servicio en los niveles mínimos de versión o configuración especificados por Dell en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o como se especifica en [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) para los Productos Cubiertos adicionales. El Cliente también tiene que garantizar la instalación de piezas de recambio, 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 pieza 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.





## Términos y condiciones de los Servicios de Dell

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 de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a y regido por los Términos comerciales de venta de Dell o el acuerdo indicado en la tabla a continuación (según corresponda, el "Acuerdo"). 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.

| Ubicación del Cliente                | Términos y condiciones correspondientes a su contratación de servicios Dell  |  |
|--------------------------------------|--|--|
|                                      | Cientes que contratan servicios de Dell directamente a Dell  | Cientes que contratan servicios de Dell a través de un distribuidor 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>   |
| Canadá                               | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francocanadiense)                                     | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francocanadiense)   |
| Países de Latinoamérica y del Caribe | Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de su país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .* | Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de su país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*   |
| Asia-Pacífico-Japón                  | Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de su país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .* | 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 al Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa no serán aplicables a usted, y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor. |



|                                |  |   |
|--------------------------------|--|---|
| Europa, Oriente Medio y África | <p>Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de su país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la 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 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 al 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 al sitio web local [www.dell.com](http://www.dell.com) con solo ingresar a [www.dell.com](http://www.dell.com) desde un equipo conectado a Internet en su localidad o con seleccionar la opción que corresponda en "Selección un país o región" en el sitio web de Dell <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

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.

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.



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

### 1. Productos cubiertos

Este servicio está disponible para determinados productos cubiertos, entre ellos, Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ e impresoras, monitores y teléfonos inteligentes de Dell adquiridos 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. Todos los Productos Cubiertos se etiquetan 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 piezas 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 ("**Incidente calificado**"). Tal como se describe en la sección de las páginas 1 y 2, es posible que se apliquen limitaciones a la cobertura de hardware y que existan ofertas de servicios disponibles para ampliar dichas limitaciones por una cuota adicional. Consulte la declaración de garantía aplicable a los clientes de Estados Unidos y Canadá, disponible en [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty), para conocer tales limitaciones a la cobertura de hardware, que se aplican a todos los clientes a nivel mundial, supeditado a las leyes locales correspondientes. Para obtener más información sobre la garantía, consulte el sitio web regional de Dell.com o comuníquese con una analista de soporte técnico de Dell.
- 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 dicha 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. Piezas almacenadas y piezas esenciales.** En la actualidad, Dell dispone de piezas en distintos lugares situados por todo el mundo. Es posible que algunas piezas no se encuentren disponibles en el lugar más próximo a la dirección del Cliente. Si una pieza necesaria para reparar el Producto Cubierto por el Servicio 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 dos y cuatro horas, se almacenan componentes esenciales del sistema de los Productos Cubiertos, de conformidad con lo establecido por Dell. Un componente esencial del sistema es aquel que, ante una falla, puede impedir que el Producto Cubierto realice las funciones básicas. Las piezas que se consideran prescindibles son, entre otras: software, unidad de disquetes, unidades de soporte, módems, parlantes, tarjetas de sonido, unidades zip, monitores, teclados y mouses. Para poder recibir las piezas en el plazo de dos o cuatro horas, el Cliente debe haber adquirido el contrato de servicio correspondiente que cubra el envío de piezas esenciales, y el Producto Cubierto por el Servicio debe estar ubicado dentro del área de cobertura de soporte determinada por Dell.

- D. **Propiedad de las piezas de repuesto.** Todas las piezas de Dell que se retiren del Producto Cubierto y se devuelvan a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente deberá 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 "Keep Your Hard Drive" [Conserve su disco duro]) si el Cliente ha recibido piezas de repuesto de Dell. Dell utiliza piezas 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 (7) días respecto de 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.
- 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 desplazado 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.** El presente Servicio solo se prestará en los lugares indicados en la factura 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 fuera el comprador original del Producto Cubierto y quien contratase este Servicio, o los adquiera y contrate 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, 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. Puede obtenerse una copia en papel de las condiciones de venta de Dell previa solicitud.



## Anexo A

### Opciones de respuesta del servicio

| Nivel de respuesta del servicio                            | Opciones adicionales (si corresponden)   | Detalles  |
|--|--|---|
| <b>Opciones de servicios de devolución para reparación</b> | Servicio por correo (MIS)  | La prestación de este servicio comienza al comunicarse con técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el diagnóstico, el técnico de Dell determinará si el problema requiere enviar el Producto Cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell para realizar una reparación por un Incidente calificado. El tiempo del ciclo típico, incluido el envío hacia y desde el centro de reparaciones, es de 10 días hábiles desde la fecha en que el Cliente envía el Producto Cubierto a Dell.  |
|  | Servicio con entrega (CIS)   | Este servicio permite llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al comunicarse con el 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 consiste en una falla del hardware: de ser así, le pedirá al Cliente que lleve el Producto Cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o a una dirección de envío (el Cliente se deberá hacer cargo de los costos). Las horas estándar de servicio son el horario comercial local, cinco días a la semana (a excepción de los feriados nacionales). 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.  |
|  | Servicio de transporte guiado por el socio (CIS) (disponible en algunos mercados emergentes en 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, cinco 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 distribuidor 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. En el vínculo, se indican los lugares donde se encuentra disponible el Servicio de transporte guiado por el socio en cada país. (Agregar la URL después de la traducción) |
|  | Servicio de retiro y devolución  | Este servicio comienza al comunicarse con el 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 repuesto para la unidad del sistema principal, incluso el monitor, el teclado y el mouse, si no se los solicitó por separado.  |



| Nivel de respuesta del servicio                                   | Opciones adicionales (si corresponden)   | Detalles  |
|---|--|---|
| <b>Opciones de servicios de devolución para reparación</b>        | Términos y condiciones aplicables a todas las opciones de servicios de retiro y de devolución para reparación indicadas anteriormente. | <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. Embale el producto que va a devolver en su empaque original. Si no lo tiene, el técnico de Dell puede ayudarlo brindándole 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 a datos, ni pérdidas o daños a medios o a la información personal, confidencial o con derechos de propiedad del Cliente.</p>   |
| <b>Servicio de solo piezas</b>                                    | N/A  | 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 defectuosa original 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>Servicios en el sitio con respuesta al siguiente día hábil</b> | N/A  | <p>Para los Clientes con el Servicio en el sitio con respuesta al siguiente día hábil, durante la solución de problemas por vía telefónica, el técnico de Dell determinará si se debe enviar un técnico de servicio in situ para brindar soporte para un Incidente Calificado. Con este servicio, un técnico generalmente llegará al sitio el siguiente día hábil. Existen restricciones y términos y condiciones específicos para este servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 h a 18:00 h, hora local, excluyendo los feriados locales.</li> <li>• Generalmente, las llamadas recibidas por Dell antes de las 17:00 h, hora local, califican para el servicio al día siguiente hábil; sin embargo, se aplican diferencias regionales. Comuníquese con un técnico de Dell para determinar el plazo de entrega para su ubicación.</li> <li>• En el caso de que se requieran recursos/piezas adicionales una vez que el técnico in situ se encuentre en el sitio del Cliente, el trabajo se puede suspender temporalmente hasta que lleguen los recursos o las piezas adicionales.</li> </ul> <p><b>Visita de servicio perdida:</b> si el Cliente o el representante autorizado por el Cliente no se encuentran en la ubicación cuando llega el técnico del servicio in situ, el técnico no podrá completar el servicio requerido. De ser posible, los técnicos del servicio in situ dejarán una tarjeta para que el Cliente sepa que estuvieron allí. Si este es el caso, es posible que se le cobre al Cliente un cargo adicional por un seguimiento del servicio.</p> |

