



Descripción de servicios

Envío por FastTrack

ENVÍO POR FASTTRACK(FTD o el “Programa”) TÉRMINOS Y CONDICIONES

En contraprestación de las siguientes obligaciones, las partes acuerdan lo siguiente:

I. RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS FINALES

A menos que el usuario final se designe a sí mismo como un Auto Mantenedor, los usuarios finales no están sujetos a los Términos y condiciones del Acuerdo sobre el programa de envío por FastTrack(“Acuerdo”). No obstante las disposiciones del presente párrafo, los usuarios finales que participen deben ser clientes de Dell Corporate o de Dell Public y no Clientes de Ventas de Dell Home o Clientes Minoristas de Consumo. El Programa no se encuentra disponible para cuentas de consumidores individuales asociados con contratos de servicio extendidos a terceros.

II. RESPONSABILIDADES DE LOS TERCEROS MANTENEDORES (TPM)

Un Tercero Mantenedor puede participar del Programa con el fin de apoyar a los clientes de Dell a solicitud del usuario final y después de la aprobación de Dell. El usuario final puede solicitar el nombramiento de un Tercero Mantenedor (TPM) para proporcionar servicio al usuario final conforme el presente Acuerdo. El usuario final y su TPM identificado deben presentar una solicitud conjunta que se puede encontrar en <http://FastTrack.dell.com/la> para la consideración de inscripción en el programa de envío por vía rápida. Un TPM aprobado solamente puede proporcionar servicios conforme este acuerdo con el usuario final identificado en la solicitud conjunta. Si la solicitud es aprobada por Dell, los TPM se encuentran sujetos a todos los requisitos del Auto Mantenedor consignados en la Sección IV siguiente. En el supuesto de conflicto entre los términos del presente Acuerdo y el formulario de inscripción para la solicitud del envío por FastTrack disponible en el enlace identificado en este párrafo, los términos de estos documentos se seguirán conforme el siguiente orden de preferencia: (1) el presente Acuerdo, y (2) la solicitud de inscripción en el envío por vía rápida.

III. RESPONSABILIDADES DEL REVENDEDOR

Los revendedores que participen en el programa de envío por FastTrack deben proporcionar información a Dell mediante el proceso de autoregistro por vía rápida para:

- designar a los usuarios Finales específicos que hayan comprado sistemas Dell con derecho a ProSupport a un Revendedor y por los cuales el Revendedor piense proporcionar servicio; e,
- identificar tarjetas de servicio Dell asociadas con los sistemas de los usuarios finales que califiquen para el servicio de envío por vía rápida.

Los revendedores que participen en el envío por FastTrack están sujetos a todos los requisitos del Auto Mantenedor consignados en la Sección IV siguiente.

IV. RESPONSABILIDADES DEL AUTO MANTENEDOR

El Auto Mantenedor acuerda observar las siguientes responsabilidades y restricciones con respecto a hacer el mantenimiento de los sistemas o productos de la marca Dell con derecho a ProSupport (“Productos”) conforme el Programa.

1. Presentación. El Auto Mantenedor acuerda (a) Certificar a no más de 1 técnico por 100 productos Dell soportados por el personal de TI; (a menos que se le compre por separado a Dell



Descripción de servicios

Envío por FastTrack

una capacitación adicional para certificación); (b) proporcionar toda información a Dell requerida conforme el Programa de manera oportuna; (c) pagar todas las tarifas requeridas por el Programa; (d) mantener el "estado de inscripción actual" mediante la renovación de la certificación y las tarifas del Programa correspondientes según lo requiera Dell.

2. Certificación de técnicos Auto Mantenedores. Los técnicos Auto Mantenedores deben estar certificados por el envío por FastTrack con respecto a los productos para los cuales piensan brindar servicio ("Técnicos Certificados FTD"). Si un técnico fracasa en una prueba FTD, debe volver a hacer la prueba. La certificación técnica FTD no puede transferirse a otra persona. El Auto Mantenedor debe garantizar que sus técnicos certificados FTD están al día con las actualizaciones y la nueva información de mantenimiento a medida que Dell la pone a disposición. Los técnicos Auto Mantenedores pueden no compartir su identificación técnica de FTD y/o PIN o no permitir que nadie más los use. Dell se reserva el derecho a revocar una certificación que solicite y/o diagnostique la certificación FTD de un técnico por falta de cumplimiento con los términos de los términos y condiciones del FTD.

3. Renovación. Todo técnico certificado FTD individual debe renovar su Certificación según lo requiera Dell.

4. Diagnóstico de primer nivel in situ. El Auto Mantenedor garantizará que el mantenimiento de los productos esté a cargo solamente de técnicos certificados FTD para la línea de productos sujeta a servicio. En el supuesto de falla de un producto cubierto por un contrato de servicio apropiado, un técnico certificado FTD realizará un diagnóstico de primer nivel, incluyendo la solución de problemas in situ y decidirá con antelación las piezas necesarias para reparar el producto. Se espera que el técnico certificado FTD pueda solucionar el problema del componente con falla. Los resultados de este diagnóstico, con información sobre el problema solucionado y la parte solicitada con anticipación, serán comunicados por el técnico certificado FTD al técnico de soporte técnico de Dell.

5. Solución de problemas de Dell. Si el diagnóstico inicial y la sustitución de piezas por parte del técnico certificado FTD no devuelven el producto fallado a la condición de trabajo, Dell se reserva el derecho a requerir que los pasos para la solución de problemas estén a cargo de un técnico de soporte técnico de Dell antes de que se *apruebe* un segundo envío de piezas.

6. Primer diagnóstico preciso. Se espera que los técnicos certificados FTD del Auto Mantenedor mantengan los niveles de servicio incluido el primer diagnóstico preciso (medido por la tasa de envío repetido, piezas por tasas de envío y tasas de ausencia de fallas para la sustitución de piezas). Dell se reserva el derecho a notificar al Auto Mantenedor, requerir la renovación de la certificación y/o interrumpir la inscripción en el envío por FastTrack del Mantenedor si el servicio y los niveles de diagnóstico correcto del Auto Mantenedor no se mantienen.

7. Solicitudes autorizadas para la sustitución de piezas en garantía. Solamente el personal certificado Auto Mantenedor puede solicitar sustituciones de piezas en garantía a través del Programa FTD de Dell. La certificación FTD significa una autorización para solicitar la sustitución de piezas. La etiqueta de servicio presentada cuando se solicitan piezas debe ser la etiqueta de servicio del sistema Dell con derecho a ProSupport con la pieza fallada.

8. Restricciones a la identificación del servicio. Mientras que el Auto Mantenedor puede promocionar sus servicios, no puede identificarse como un proveedor de servicios de Dell o como otro tipo de centro de servicios autorizado por Dell o como un representante autorizado de servicios de Dell. El Auto Mantenedor reconoce y conviene en que el presente Acuerdo no implica la transferencia de derechos o licencia al Auto Mantenedor a usar ninguna marca de servicio, nombre de servicio, marca comercial, nombre comercial, logotipo, insignia, eslogan, emblema, símbolo, diseño u otra característica de identificación de Dell o Dell Inc. en relación con los servicios proporcionados conforme el presente, para sí mismo, o para los clientes del usuario final. Sin embargo, los técnicos certificados FTD pueden identificar su condición de técnicos certificados por Dell como calificación para un empleo.

9. Regulaciones sobre exportaciones. El Auto Mantenedor reconoce y acuerda que los productos bajo licencia o vendidos conforme el presente que pueden incluir servicios, software o tecnología, están sujetos a las leyes y regulaciones de control de las exportaciones de los países de la América



Descripción de servicios

Envío por FastTrack

Latina. El Auto Mantenedor se regirá por tales leyes y regulaciones y no podrá exportar, reexportar o transbordar productos, directa o indirectamente, en violación de ninguna de tales leyes y regulaciones, incluidas sin limitación, las Regulaciones de la Administración de Exportaciones de los países de la América Latina, las Regulaciones de la Iniciativa Mejorada de Control de la Proliferación (EPCI), las Regulaciones de control de activos extranjeros y toda sanción económica impuesta por el gobierno de los países de la América Latina a cualquier país extranjero.

El Auto Mantenedor además declara y garantiza que los productos no se destinarán a (a) ningún país o usuario final restringidos, y (b) ningún usuario final involucrado en actividades restringidas relacionadas con la proliferación de armas de destrucción masiva.

10. Indemnización. Con excepción de lo que esté prohibido conforme la legislación local y estatal, el Auto Mantenedor acuerda indemnizar y mantener indemne a Dell por daños, costas y gastos (incluidos honorarios de abogados y costas legales o por conciliación) que surgieran de cualquier reclamo por parte del usuario final u otro tercero como consecuencia de actos, omisiones, distorsiones o incumplimiento de este Acuerdo o que estuviera relacionado con el mismo, independientemente de la forma de acción.

11. Servicio in situ. Dell no enviará un técnico de Dell para reemplazar unidades sustituibles designadas a clientes de Dell (CRU). Dell no enviará un técnico de Dell solamente para tareas de servicio. Los Auto Mantenedores tienen derecho a sustituir unidades sustituibles del campo (FRU) y las unidades sustituibles designadas al cliente (CRU) según la certificación de capacitación FDT pero pueden solicitar en envío de un técnico de Dell en caso de accidentes con FRU.

12. Reparación de una falla. Los Auto Mantenedores sólo podrán solicitar las piezas para las que fallaron.

13. Recuperaciones de Dell. En el supuesto de una recuperación de Dell, las solicitudes de piezas por una recuperación deben entregarse vía el procedimiento actual de recuperación de Dell. FTD no procesará estas solicitudes.

V. RESPONSABILIDADES DE DELL

Dell apoyará el mantenimiento del Auto Mantenedor de productos de Dell ofreciendo los siguientes servicios.

1. Capacitación. Dell pondrá capacitación en línea a disposición del Auto Mantenedor. Si fuera requerido, toda la capacitación en el aula tendrá lugar en Round Rock, Texas, o donde fuera acordado mutuamente por ambas partes por una tarifa adicional. Dell tendrá materiales de certificación disponibles en formato electrónico.

2. Documentación técnica. Dell proporcionará manuales de servicio técnico en línea. El Auto Mantenedor acuerda actualizar todos los manuales de servicio técnico a medida que Dell proporcione información actualizada.

3. Restricciones. Dell, o el creador original, retiene todos los derechos en los materiales proporcionados, incluidos pero no limitados a los derechos de copyright. Ningún material puede copiarse, reproducirse o distribuirse por ningún medio sin el consentimiento previo y por escrito de Dell o del propietario del copyright.

VI. PIEZAS DEL SERVICIO (Piezas de la sustitución en garantía)

Las Piezas de la sustitución en garantía ("Piezas del servicio") son piezas de sustitución proporcionadas conforme el contrato de servicio in situ del usuario final del sistema Dell con derecho a ProSupport.

1. Dell proporcionará piezas de sustitución por intercambio y estimará tiempos de respuesta correspondientes al contrato de servicio del sistema Dell con derecho a ProSupport con respecto a la pieza fallada. Sin embargo, toda presentación de un incidente en línea estará limitada a la próxima entrega en día laborable sin importar el contrato de servicio correspondiente del sistema Dell con derecho a ProSupport. Para ser elegible para tiempos de respuesta inferiores al próximo



Descripción de servicios

Envío por FastTrack

día laborable, el Auto Mantenedor debe tener un contrato de servicio correspondiente y contactar el envío por FastTrack de Dell por teléfono. El Auto Mantenedor debe informar cada reparación por contrato en servicio al soporte técnico de Dell por anticipado y obtener la autorización de Dell para retornar las piezas.

2. Las Piezas del Servicio son nuevas o reacondicionadas y están garantizadas para el resto del plazo en garantía o el periodo del contrato por servicio del sistema Dell en el cual se instala la pieza de restitución. El tipo de cobertura por trabajo (entrega de piezas, in situ o devolución a Dell) está determinada por el tipo de cobertura de trabajo del sistema en el cual se encuentra instalada. El Auto Mantenedor acuerda mantener registros del servicio son suficiente cantidad de detalles para permitir a Dell confirmar que las piezas cambiadas provienen de productos que se encuentran bajo un contrato de servicio adecuado.

VII. PAGO - Piezas del Servicio

Las piezas sustituidas por las Piezas del Servicio deben devolverse dentro de los diez (10) días del envío de las Piezas del Servicio para la sustitución. Si no se devuelve una pieza dentro de los 10 días del envío de las Partes del Servicio, el Auto Mantenedor puede recibir una factura de Dell y acuerda pagar por todas las Piezas del Servicio incluidos impuestos aplicables y gastos de envío. Si algún pago adeudado por el Auto Mantenedor está demorado y no porque se cuestione de buena fe, Dell puede rehusarse enviar piezas o responder a preguntas técnicas y de soporte hasta que se realice el pago.

VIII. PLAZO; RESCISIÓN

1. Plazo. El presente Acuerdo permanecerá vigente por el periodo del contrato de servicio correspondiente a los productos con derecho a ProSupport o según lo requiera Dell desde la fecha de la certificación exitosa en el Programa y debe renovarse por periodos consecutivos de allí en adelante en tanto y en cuanto el Auto Mantenedor mantenga el pago de todas las tarifas del Programa requeridas y mantenga la Certificación FTD actual para técnicos que prestan servicio en productos Dell a menos que se rescinda conforme los siguientes términos.

2. Rescisión. Cualquiera de las partes puede rescindir el presente Acuerdo por alguna razón o sin razón en cualquier momento tras una notificación por escrito a la otra parte con treinta (30) días de anticipación. El presente Acuerdo quedará sin efecto inmediatamente tras la interrupción de los servicios del Auto Mantenedor por parte del usuario final. Con respecto a la sección del Auto Mantenedor: "Dell se reserva el derecho a notificar al Auto Mantenedor, requerir la renovación de la certificación y/o interrumpir la inscripción en el envío por FastTrack del Mantenedor si el servicio y los niveles de diagnóstico correcto del Auto Mantenedor no se mantienen."

3. Supervivencia. Todas las disposiciones que por su naturaleza estén destinadas a sobrevivir la rescisión del presente Acuerdo, sobrevivirán.

IX. INCUMPLIMIENTO DE PAGO

En el supuesto de que alguna de las partes no cumpliera con alguna de las obligaciones emergentes del presente Acuerdo, la parte que solicite el cumplimiento proporcionará a la parte incumplidora una notificación por escrito que describa en detalle la tarea exigida y treinta (30) días para realizarla. Si la parte incumplidora no cumpliera con dicha obligación dentro de ese tiempo, la parte que solicite el cumplimiento puede, además de recurrir a los recursos legales disponibles, no limitados por el presente, rescindir este Acuerdo.

VIII. GARANTÍA LIMITADA; LIMITACIÓN DE RECURSOS Y RESPONSABILIDAD



Descripción de servicios

Envío por FastTrack

1. DELL NO PRESTA GARANTÍA NI IMPONE NINGUNA CONDICIÓN CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DEL PRESENTE, DE MANERA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITACIÓN, TODA GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE CONDICIONES DE BUEN ESTADO PARA LA VENTA O DE ADECUACIÓN A LOS FINES ESPECÍFICOS. DELL DESCONOCE TODA GARANTÍA O CONDICIÓN CON EXCEPCIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS PARA EL CASO DE REPUESTOS.
2. TODA LA RESPONSABILIDAD DE DELL EN CONTRATOS, HECHOS ILÍCITOS CIVILES O DE OTRA FORMA, CONFORME EL PRESENTE ACUERDO DE SERVICIO ES EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE. SI DELL NO PUDIERA CUMPLIR CON TALES SERVICIOS, EL RECURSO TOTAL DEL AUTO MANTENEDOR Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL SERÁN EL PAGO DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS REALES QUE NO EXCEDIERAN LAS SUMAS DE DINERO PAGADAS POR EL AUTO MANTENEDOR A DELL CONFORME EL PRESENTE ACUERDO DURANTE EL AÑO ANTERIOR.
3. Es responsabilidad del Auto Mantenedor hacer copia de seguridad de los datos en el sistema y proporcionar seguridad adecuada al sistema. EL AUTO MANTENEDOR COMPRENDE Y ACUERDA QUE DELL NO ES RESPONSABLE POR PÉRDIDA, DESTRUCCIÓN O DAÑO AL SOFTWARE, DATOS O PÉRDIDA DE USO DE CUALQUIERA DE SUS COMPUTADORAS O SISTEMAS DE LA RED AÚN SI ELLO OCURRIERA COMO CONSECUENCIA DE UN CONSEJO O SUGERENCIA POR PARTE DEL PERSONAL DE DELL.
4. CON EXCEPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DEL AUTO MANTENEDOR QUE SURGIERAN DE LA SECCIÓN II.11, NINGUNA DE LAS PARTES ES RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR PÉRDIDA DE GANANCIAS, PÉRDIDAS DE NEGOCIOS U OTROS DAÑOS Y PERJUICIOS DIRECTOS, ESPECIALES, INDIRECTOS O PUNITIVOS, AÚN CUANDO SE LE HUBIERA ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE SUFRIRLOS O POR RECLAMOS DE CUALQUIER TERCERO.

X. VARIOS

1. El presente Acuerdo no puede cederse sin el consentimiento expreso y por escrito de la otra parte, a menos que Dell no requiera consentimiento para ninguna cesión a sus subsidiarias.
2. Dell y el Auto Mantenedor son contratistas independientes. Ninguna de las partes declarará, insinuará o permitirá con conocimiento a nadie inferir que existe alguna otra relación entre las partes.
3. Dell se reserva el derecho a modificar los términos y/o requisitos de elegibilidad aplicable al Programa FTD en ningún momento, u oportunamente, o a rescindir el Programa FTD en ningún momento a su criterio.
4. El presente Acuerdo se regirá por la legislación de cada lugar en América Latina.
5. Si alguna de las disposiciones del presente Acuerdo fuera nula o no exigible, las partes acuerdan borrarla y que el resto del Acuerdo continúe en vigencia.
6. El presente Acuerdo representa la declaración exclusiva del contrato en vigencia entre Dell y el Auto Mantenedor con respecto a la materia. Ninguna obligación o modificación relacionada con el Acuerdo será vinculante a menos que fuera por escrito y estuviera firmada por Dell.
7. Derechos de PI. Los derechos de propiedad intelectual sobre productos o en relación con ellos, las piezas devueltas o de servicio, el Programa y toda la documentación pertinente y los materiales de capacitación son propiedad de Dell o de sus subsidiarias.