



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

Información general sobre los servicios

Dell se complace en brindar el servicio de soporte empresarial ProSupport para su Empresa (el “Servicio” o los “Servicios”) para seleccionar el servidor, el almacenamiento y los sistemas e impresoras de computadoras de escritorio o portátiles (los “Productos soportados” como se definen más adelante) conforme a este documento (la “Descripción de servicios”). Este Servicio incluye:

- Acceso telefónico directo las 24 horas del día, los siete días de la semana (incluidos feriados) para el personal capacitado en TI del Cliente para el Centro de expertos global de Dell, con un personal de analistas de alto nivel para ayudar con la solución de problemas relacionados con hardware y software.
- Administrador de entrega del servicio preasignado (“SDM”) como el punto de contacto primario del Cliente las 24 horas, los siete días de la semana para un planeamiento proactivo (incluidos los planes de soporte personalizado) y la coordinación relacionada con todos los servicios comerciales de Dell. PLEASE CONSULT YOUR SDM ABOUT LOCATION COVERAGE RESTRICTIONS.
- Evaluación inicial de vacío de alto nivel y de los procesos de soporte operativo del Cliente (“Evaluación de soporte”).
- Plan de soporte personalizado basado en los objetivos específicos del servicio del Cliente.
- Informe mensual de los Productos soportados y las “Referencias del rendimiento de las operaciones” del rendimiento del servicio del servidor y almacenamiento para resumir las actividades de soporte del Cliente y asistirlo con mejoras en el planeamiento de infraestructura de forma proactiva.
- Envío de un técnico in situ y/o piezas en garantía a la ubicación de la empresa del Cliente (si es necesario y según el nivel del servicio comprado) para reparaciones y resoluciones necesarias ante un defecto en los materiales o fallas de fabricación del Producto soportado.
- Derecho a inscribirse en envío por vía rápida para técnicos del Cliente certificados por Dell quienes solicitan el envío de piezas en garantía y/o trabajo a través del sitio Web en línea de Dell, la interfaz electrónica o por teléfono a la ubicación de la empresa de Cliente (si es necesario y según el nivel del servicio comprado) para reparaciones y resoluciones necesarias ante un defecto en los materiales o fallas de fabricación del Producto soportado. Consulte la solicitud de inscripción para el envío por vía rápida y la Descripción de servicios para conocer todos los términos y condiciones.
- Entrenamiento técnico en línea para establecer la certificación de Dell requerida para el auto envío por vía rápida.
- Acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana a foros de soporte en línea.
- Acceso a los Centro globales de comando que ayudan a administrar Situaciones Críticas en entornos de Cliente, monitorear todos los envíos críticos in situ y proporcionar coordinación y comunicación proactivas de graves problemas de administración durante eventos como desastres naturales.
- Administración de casos para ayudar con la resolución de seguimiento y consultas de problemas.
- Administración de consultas para proporcionar un único punto de contacto para la administración, consultas y estado de incidentes dentro del alcance de este Servicio.
- Asistencia para la solución de problemas DellConnect para varios problemas típicos de soporte, cuando esté disponible y con el consentimiento del Cliente, donde los técnicos de Dell se conectan directamente al sistema del usuario a través de una conexión segura a Internet para acelerar y mejorar el proceso de solución de problemas.

Productos soportados: Este servicio está disponible para la selección de sistemas Dell PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™ que tienen una configuración estándar, como también para los sistemas de computadoras OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™ e impresoras selectas Dell con configuración estándar (los “Productos soportados”). El Producto soportado por esta Descripción de servicios está identificado en la factura de Dell del Cliente. El Cliente debe comprar un contrato por separado para cada Producto soportado. (Por ejemplo, la impresora conectada a un sistema con cobertura NO estará cubierta a menos que la impresora cuente con otro contrato de admisión propio.) Cada Producto soportado será etiquetado con un número de serie (la “Etiqueta de Servicio”).

Lea atentamente esta Descripción de servicios y tenga en cuenta que Dell se reserva el derecho a cambiar o modificar cualquiera de los términos y condiciones descritos en esta Descripción de servicios en cualquier



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

momento y a determinar en qué momento y si corresponde aplicar esos cambios a los Clientes existentes o futuros.

Procedimientos de soporte

Contactar a Dell para el Servicio

Envío por vía rápida: Para los Clientes inscritos en el envío por vía rápida, los incidentes calificados deben ser tratados por técnicos del Cliente calificados y certificados a través del envío en línea de una solicitud de servicio mediante el sitio Web de ProSupport para su Empresa correspondiente para cada región. (Consulte la solicitud de inscripción para el envío por vía rápida y la Descripción de servicios para conocer todos los términos y procesos.)

Solicitudes de soporte de bajo nivel de urgencia: Para los problemas que no requieren respuesta urgente, el Cliente puede completar una solicitud en línea a través del sitio Web de ProSupport para su Empresa para la región correspondiente:

Sitio Web:

- EE.UU. y Canadá — <http://PremierSupport.dell.com/>
- América Latina — <http://support.dell.com/la>

Chat:

- EE.UU. y Canadá — <http://www.dell.com/goldchat>
- América Latina — www.dell.com/chatla

Correo electrónico para soporte: O bien, el Cliente puede enviar una solicitud por correo electrónico a la siguiente dirección:

- EE.UU. y Canadá — us_eec_incidents@dell.com
- América Latina — <http://support.dell.com/la>

Solicitudes de soporte de alto nivel de prioridad: Dell hará esfuerzos comerciales razonables para disponer de soporte telefónico para este Servicio los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año, inclusive feriados.

1. Llamada para asistencia

- Para las solicitudes de soporte de alto nivel de prioridad, llame al número gratuito para este Servicio: visite <http://www.dell.com/la/prosupport/assistance> para consultar el número de teléfono para su región. Llame desde una ubicación donde tenga acceso físico al Producto soportado si es necesario durante la solución de problemas a través del teléfono.
- Proporcione el número de Etiqueta de servicio y otra información según se las solicite el analista. El analista verificará el nivel de soporte y cualquier vencimiento de los Servicios.

2. Asistencia por teléfono para solución de problemas

- Cuando se le solicite, identifique los mensajes de error recibidos y cuándo ocurren, las actividades previas al mensaje de error y los pasos tomados por el Cliente para solucionar el problema.
- El analista realizará una serie de pasos para solucionar el problema a modo de ayuda para diagnosticar el problema.
- Si es necesario un envío in situ, el analista le proporcionará instrucciones adicionales al Cliente.



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

Niveles de severidad y la respuesta de Dell: Los Clientes que llamen deberán designar el nivel de severidad del incidente y la condición asociada según la siguiente tabla.

Severidad	Problema	Respuesta de Dell	Función del Cliente
1	Pérdida completa de la función crucial de la empresa, requiere respuesta inmediata	Para Clientes con Mission Critical: Envío de emergencia junto con solución inmediata de problemas por teléfono; intervención rápida del Administrador de consultas.	Proporcionar las 24 horas del día los 7 días de la semana la asignación de recursos/personal de soporte. Personal de administración de alto nivel en el sitio informado y comprometido.
1	Pérdida completa de la función crucial de la empresa, requiere respuesta inmediata	Para Clientes sin Mission Critical: Solución inmediata de problemas por teléfono; intervención del Administrador de consultas dentro de los 90 minutos de contacto. Envío de piezas/trabajo <i>luego</i> de la solución de problemas por teléfono.	Proporcionar personal y recursos apropiados para mantener una comunicación fluida y esfuerzos de trabajo. Personal de administración de alto nivel en el sitio informado y comprometido.
2	Solución temporal o resolución disponibles inminentes de alto impacto, las 24 horas los 7 días de la semana, asignación de recursos no disponible para admitir la respuesta de Dell	Solución inmediata de problemas por teléfono; intervención del Administrador de consultas dentro de los 90 minutos de contacto. Envío de piezas/trabajo <i>luego</i> de la solución de problemas por teléfono.	Proporcionar personal y recursos apropiados para mantener una comunicación fluida y esfuerzos de trabajo. Personal de administración de alto nivel en el sitio informado y comprometido.
3	Impacto mínimo en la empresa	Solución de problemas por teléfono, envío de piezas/trabajo <i>luego</i> de la solución de problemas por teléfono y el estado del caso bajo mutuo acuerdo.	Proporcionar información del punto de contacto para el caso y responder a las solicitudes de Dell dentro de las 24 horas.

Soporte in situ

Las opciones de respuestas in situ varían según el tipo de servicio comprado y si se adquirió o no Mission Critical con este Servicio. La factura del Cliente indica el tipo de respuesta in situ del Cliente y, habiendo cumplido todos los términos y condiciones correspondientes a la Descripción de servicios, Dell enviará un técnico de servicio a la ubicación de la empresa del Cliente (indicada en la factura del Cliente o en el acuerdo correspondiente firmado por separado con Dell) si es necesario en conformidad con el nivel de severidad y la tabla correspondiente de respuesta in situ que se describe a continuación:

A. Respuesta in situ con Mission Critical de ProSupport para su Empresa

Este Servicio, al comprarse junto con Mission Critical, proporciona tiempos de respuesta más rápidos y puede iniciar un proceso de situación crítica ("Crit Sit") para problemas de nivel 1 de severidad y Envío de emergencia si es necesario.

Envío de emergencia para problemas de nivel 1 de severidad con Mission Critical: Los Productos soportados ya sea con un contrato de ProSupport o Mission Critical con una respuesta in situ en dos, en cuatro o en ocho horas contarán con el envío de un técnico in situ y con la solución de problemas por teléfono, si es necesario. Luego de la determinación de la finalización del problema, el analista determinará si el problema requiere el envío de piezas. .

Respuesta in situ de ProSupport con Mission Critical:

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta in situ	Restricciones/Términos especiales
Respuesta in situ en 2 horas con un servicio de reparación en 6 horas	El técnico por lo general llega al lugar dentro de las 2 horas de finalizada la solución de problemas por teléfono y repara el hardware dentro de las 6 horas de haber sido enviado.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día, inclusive los feriados. • Disponible dentro de las ubicaciones definidas de respuesta en 2 horas. • Disponible para seleccionar únicamente los modelos de Dell. • Envío de emergencia y solución de problemas disponibles para problemas de nivel 1 de severidad con



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

		Mission Critical.
Servicio in situ en 4 horas	En general, el técnico llega al lugar dentro de las 4 horas de finalizada la solución de problemas por teléfono.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día, inclusive los feriados. • Disponible dentro de las ubicaciones definidas de respuesta en 4 horas. • Disponible para seleccionar únicamente los modelos de Dell. • Envío de emergencia y solución de problemas disponibles para problemas de nivel 1 de severidad con Mission Critical.
Servicio in situ en 8 horas	En general, el técnico llega al lugar dentro de las 8 horas de finalizada la solución de problemas por teléfono.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día, inclusive los feriados. • Disponible dentro de las ubicaciones definidas de respuesta en 8 horas. • Disponible para seleccionar únicamente los productos de Dell. • Envío de emergencia y solución de problemas disponibles para problemas de nivel 1 de severidad con Mission Critical.

Visita de servicio no llevada a cabo. Si el Cliente o el representante autorizado por el Cliente no se encuentran en el lugar cuando llega el técnico de servicio, este no podrá proporcionar el servicio al Producto soportado. El técnico dejará una tarjeta para notificarle al Cliente que ha estado allí. Si esto ocurre, el Cliente deberá pagar un monto adicional para una llamada de seguimiento de servicio.

B. Respuesta in situ *sin* Mission Critical de ProSupport para su Empresa

Opciones de respuesta in situ de ProSupport Standard (sin Mission Critical)

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta in situ	Restricciones/Términos especiales
Servicio in situ en 4 horas	En general, el técnico llega al lugar dentro de las 4 horas de finalizada la solución de problemas por teléfono.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día, inclusive los feriados. • Disponible dentro de las ubicaciones definidas de respuesta en 4 horas. • Disponible para seleccionar únicamente los modelos de Dell.
Respuesta de servicio in situ al día laborable siguiente	Luego de la solución de problemas por teléfono, en general un técnico puede enviarse al lugar el día laborable siguiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible los 5 días de la semana, las 10 horas del día, <i>excepto</i> los feriados. • Limitado a las ubicaciones que superen las ubicaciones de respuesta en 4 horas. • Las llamadas recibidas por el Centro de expertos de Dell después de las 16:30 PM, hora local del Cliente (de lunes a viernes), y/o los envíos realizados pasado ese horario es posible que requieran un día laborable adicional para que el técnico de servicio llegue a la ubicación del Cliente. • Disponible para seleccionar únicamente los modelos de Dell.

Visita de servicio no llevada a cabo. Si el Cliente o el representante autorizado por el Cliente no se encuentran en la ubicación cuando llega el técnico de servicio, este no podrá proporcionar el servicio al Producto soportado. El técnico dejará una tarjeta para notificarle al Cliente que ha estado allí. Si esto ocurre, el Cliente deberá pagar un monto adicional para una llamada de seguimiento de servicio.



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

Soporte conjunto:

En caso de que surgiera un problema con algún producto de terceros comúnmente usado junto con el Producto soportado del Cliente, Dell proporcionará un único punto de contacto, como aquí se describe, hasta que los problemas se aislen y se consulten con el proveedor del producto del tercero. Especialmente, Dell se pondrá en contacto con el proveedor del tercero y creará un incidente de problema de parte del Cliente, proporcionando la información necesaria sobre el problema. Una vez que se habló con el proveedor, Dell monitoreará el proceso de resolución de problemas y obtendrá del proveedor planes para el estado y la resolución hasta que este resuelva el problema, ya sea proporcionando una resolución, pasos hacia una resolución, solución temporal, cambios en la configuración o consultas de un informe de fallas. Si el Cliente lo solicitara, Dell iniciará los procedimientos de administración de consultas dentro de Dell y/o de la organización del proveedor.

Para resultar elegible para el Soporte conjunto, el Cliente debe tener los acuerdos y derechos correspondientes de soporte activo con el respectivo proveedor como tercero. Una vez aislados e informados, el proveedor como tercero proporciona soporte técnico para problemas y resolución para los problemas del Cliente. **DELL NO SE HARÁ RESPONSABLE POR EL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS PROPORCIONADOS POR OTROS PROVEEDORES. El Cliente acuerda indemnizar y no perjudicar a Dell por cualquier reclamo relacionado con esos productos de terceros.**

Consulte los socios actuales de Soporte conjunto en www.dell.com/la/prosupport/collaborativesupport. Tenga en cuenta que los socios pueden cambiar en cualquier momento sin aviso a los Clientes.

Solución de problemas de software

ProSupport para su Empresa incluye solución de problemas de software con Soporte conjunto (como se describe anteriormente) para seleccionar aplicaciones, sistemas operativos y firmware en los Productos soportados (los "Productos de software cubiertos") por teléfono, mediante la transmisión de software y otra información a través de medios electrónicos o por envío de software y/u otra información al Cliente. Los Productos de software cubiertos incluyen sistemas operativos principales (Microsoft®, Novell® o Red Hat®), software principal Dell|EMC (por ejemplo, Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent y PowerPath®) y las aplicaciones clave de software (por ejemplo, el software Dell Client Manager y OpenManage).

Límites en el servicio de solución de problemas de software. Dell no garantiza que resolverá cualquier pregunta en particular o que el Producto de software cubierto producirá algún resultado en particular. Las situaciones que originen preguntas del Cliente deben poder reproducirse en un solo sistema (es decir, una unidad central de procesamiento con su estación de trabajo y otros periféricos). Dell puede concluir que una pregunta es suficientemente compleja o que la naturaleza del Producto soportado del Cliente impide un análisis efectivo de la pregunta mediante conversaciones telefónicas. El Cliente entiende y acepta que Dell quizá no pueda resolver las preguntas de este tipo y el Cliente entiende y acepta que deberá arreglar acuerdos independientes para la resolución de esas preguntas.

Actualizaciones del software principal de Dell | EMC

ProSupport para su Empresa incluye las siguientes actualizaciones de software para el software principal de Dell | EMC, como por ejemplo Navisphere® Manager, Access Logix™, Navisphere Agent y PowerPath® (para el periodo de servicio indicado en la factura):

- Parches y reparaciones de fallas: cambios menores realizados por EMC para el software de almacenamiento para empresas correspondiente con el objetivo de mantener la compatibilidad del sistema operativo y de la base de datos y cualquier corrección de errores, soluciones temporales y/o parches necesarios para mantener la conformidad con la documentación para el software de almacenamiento para empresas correspondiente.
- En general, EMC pone a disposición todas las nuevas versiones y lanzamientos del software de almacenamiento para empresas correspondiente sin cargo adicional para otros titulares de la licencia para software de almacenamiento para empresas que tengan cobertura por la garantía de EMC o por un



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

contrato de mantenimiento anual entre EMC y el titular de la licencia. Generalmente, esto consiste en lanzamientos que contengan parches y reparaciones de fallas, cambios que reflejen una expansión o extensión de las características existentes y cambios que incluyan características, funciones y capacidades nuevas considerables.

Posible compra adicional. Es posible que las actualizaciones del software principal de Dell | EMC requieran la compra por separado de una instalación in situ de Dell o un servicio de mantenimiento de Dell | EMC, según lo indique Dell, para mantener los Productos soportados elegibles para este Servicio.

Renovación. El Cliente tendrá el derecho a renovar por periodos adicionales y/o comprar actualizaciones adicionales del software principal de Dell | EMC dependiendo de las opciones disponibles en ese momento en efecto y según la tasa, términos y condiciones, en ese momento, de Dell completando una orden de compra en Dell. Dell podrá cambiar sus tasas, términos y condiciones para proporcionar soporte en cualquier momento. Contacte su vendedor.

ProSupport para su Empresa no incluye:

- Otras actividades como instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, asistencia de entrenamiento, administración remota o cualquier otra actividad o servicio que no esté expresamente descrito/a en esta Descripción de servicios.
- Accesorios, items para suministro, sustituciones de los medios, suministros de operación, periféricos u otras piezas como baterías, marcos y cubiertas o soporte de todo eso.
- Soporte directo del producto del tercero o soporte de versiones sin soporte actualmente por parte del fabricante, proveedor o socio. (Este Servicio incluye "Soporte conjunto"; consulte los Procedimientos de soporte mencionados anteriormente).
- Soporte para equipos dañados por casos de fuerza mayor (por ejemplo, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), mala utilización, accidente, abuso del Producto soportado o de los componentes (por ejemplo, el uso incorrecto de la línea de voltaje, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, la ventilación incorrecta o insuficiente o la falla por no seguir las instrucciones de operación, entre otros), modificación, entorno físico u operativo poco apropiados, mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o el agente del Cliente), movimiento del Producto soportado, extracción o alteración de las etiquetas de identificación del equipo o de las piezas o fallas producidas por un producto del cual Dell no es responsable.
- Instalación de la aplicación de software, guía de ayuda "how-to" o entrenamiento para el usuario como por ejemplo, extracción de spyware/virus o respaldo de datos.
- Instalación inalámbrica avanzada, de red o remota, instalación, optimización, configuración, secuenciación, programación, diseño/implementación de base de datos, desarrollo Web o núcleos recompilados.

Responsabilidades del Cliente

- **Respaldo de software/datos.** Es responsabilidad del Cliente completar una copia de respaldo de todos los datos, software y programas existentes en los Productos soportados antes de que Dell proporcione algún Servicio. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA O RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS O POR LA PÉRDIDA DE USO DE LOS SISTEMAS O REDES.**
- **Autoridad para otorgar acceso.** El Cliente representa y garantiza que obtuvo un permiso para el Cliente y para Dell para acceder y hacer uso del Producto soportado, sus datos y todos los componentes de hardware y de software que se incluyan, con el objetivo de proporcionar estos Servicios. Si el Cliente aún no cuenta con el permiso, es responsabilidad del Cliente obtenerlo, por su cuenta, antes de que el Cliente le solicite a Dell que realice estos Servicios.
- **Cooperar con el analista telefónico y con el técnico in situ.** El Cliente está de acuerdo en cooperar con el analista telefónico y los técnicos in situ de Dell y seguir sus instrucciones. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y errores en el sistema pueden arreglarse por teléfono como resultado de una cooperación mutua entre el usuario y el analista o técnico.



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

- **Versiones admitidas.** El Cliente debe mantener el software y los Productos soportados en los niveles o configuraciones mínimos de las versiones especificadas por Dell como se describe en PowerLink para el almacenamiento Dell | EMC o en <http://support.dell.com/la> para los Productos soportados. Además, el Cliente debe asegurar la instalación de piezas correctivas de sustitución, parches, actualizaciones o versiones subsiguientes de software según lo indique Dell para mantener los Sistemas admitidos elegibles para este Servicio.
- **Garantías de terceros.** Estos Servicios requerirán que Dell acceda al hardware o software que no haya sido fabricado por Dell. Algunas de las garantías de los fabricantes pueden anularse si Dell u otra persona que no sea el fabricante trabajara sobre el hardware o software. Es responsabilidad del Cliente asegurar que el rendimiento de los Servicios de Dell no afecten dichas garantías o, de ser así, que el efecto sea aceptable para el Cliente. **DELL NO SE RESPONSABILIZA POR LAS GARANTÍAS DE TERCEROS O POR CUALQUIER EFECTO QUE LOS SERVICIOS DE DELL PUDIERAN TENER SOBRE ESAS GARANTÍAS.**
- **Obligaciones in situ.** Cuando los Servicios requieran rendimiento in situ, el Cliente debe proporcionar un acceso gratuito, seguro y suficiente a las facilidades del Cliente y los Productos soportados. Un acceso suficiente incluye un espacio amplio de trabajo, electricidad y una línea de teléfono local. Un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo de puntero) y un teclado también deben ser proporcionados (**SIN** costos para Dell) si el sistema no incluyera estos elementos.

OBSERVACIÓN: Si el Cliente no cumpliera con las responsabilidades y los términos descritos en esta Descripción de servicios, entonces Dell no estará obligado a proporcionar el Servicio.

Información adicional importante

Cisco. Dell tiene un contrato con Cisco y está usando los recursos técnicos de Cisco para entregar soporte continuo para seleccionar los productos de Cisco como parte de toda la solución de servicios de Dell.

Asignación. Dell podrá asignar estos Servicios y/o la Descripción de servicios a los proveedores (terceros) calificados de servicios.

Sustitución de toda la unidad. Si el analista determina que el componente del Producto soportado defectuoso puede desconectarse y volver a conectar fácilmente (por ejemplo, el teclado o el monitor) o si el analista determina que el Producto soportado debe reemplazarse en su totalidad, Dell se reserva el derecho a enviarle al Cliente una unidad completa para la sustitución. Si el técnico de Dell le entregara una unidad de sustitución al Cliente, el Cliente debe cederle el Sistema o componente defectuoso del mismo al técnico de Dell, a menos que el Cliente haya comprado el servicio Keep Your Hard Drive (KYHD) para el sistema afectado y por lo tanto podrá retener la respectiva unidad de disco duro. Si el Cliente no le cediera la unidad defectuosa al técnico de Dell como se solicita anteriormente (en el caso de que la sustitución de la unidad no la entregara el técnico de Dell en persona) o si la unidad defectuosa no fuera devuelta dentro de los diez (10) días, el Cliente acuerda pagarle a Dell por la sustitución de la unidad al recibir la factura. Si el Cliente no pagara dicha factura dentro de los diez (10) días de recibida, además de cualquier otro derecho o recurso legal disponible para Dell, Dell podrá interrumpir esta Descripción de servicios ante la notificación.

Propiedad de las piezas. Todas las piezas de servicio de Dell extraídas del Producto soportado y devueltas a Dell se vuelven propiedad de Dell. El Cliente debe pagarle a Dell el precio actual de venta por menor por cualquier pieza de servicio extraída del Sistema y retenida por el Cliente (excepto los discos duros para los sistemas con la cobertura del servicio Keep Your Hard Drive, KYHD) si el Cliente recibiera las piezas para la sustitución de parte de Dell. Dell usa piezas nuevas y reparadas por varios fabricantes al realizar reparaciones en garantía.



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

Piezas en existencias. Dell actualmente tiene reservadas piezas en varias ubicaciones de todo el mundo. Es posible que las piezas seleccionadas no estén en la ubicación más cercana a la del Cliente. Si la pieza que necesita para reparar el Producto soportado no estuviera disponible en un centro de Dell cercano a la ubicación del Cliente y debiera ser enviada desde otro centro, esa pieza será enviada a través del envío nocturno.

Limitaciones de soporte. Dell no es responsable por la falla o retraso en el rendimiento debido a una causa fuera de su control. El Servicio se extiende únicamente para los usos diseñados para el Producto soportado.

Plazo y renovación. El Cliente recibirá los Servicios según el plazo indicado en la factura del Cliente. Antes de la expiración del plazo del servicio, el Cliente tendrá el derecho a extenderlo dependiendo de las opciones disponibles en ese momento en efecto y conforme a los procedimientos de Dell en ese momento.

Además, como opción, Dell podrá proponer la renovación del Servicio y enviar una factura al Cliente para renovar los Servicios. El Cliente, como opción y sólo si la ley lo permitiese, podrá acordar dicha renovación de los Servicios mediante el pago de esa factura en la fecha de vencimiento. El pago de las facturas por renovación indicará que el cliente está de acuerdo con extender el plazo de este Servicio por los períodos cubiertos por dicha factura. Si el Cliente decide no pagar una factura de renovación, se discontinuará con los Servicios en la fecha de expiración que se describe en la factura original o última pagada del Cliente.

Reubicación. Estos Servicios serán entregados a los lugares indicados en la factura del Cliente o en el acuerdo del Cliente firmado por separado con Dell. El Cliente acuerda notificar en línea a Dell en al menos treinta (30) días en www.dell.com/la/tagtransfer/pt (portugués) o www.dell.com/la/tagtransfer/es (español) antes de la reubicación de cualquier Producto soportado. Estos servicios no están disponibles en todas las ubicaciones. La obligación de Dell de suministrar estos Servicios a los Productos soportados reubicados está sujeta a la disponibilidad local y puede estar sujeta a tarifas adicionales, inspección o renovación de la certificación de los Productos soportados reubicados según el momento y las tasas de consulta de materiales de Dell. El Cliente le proporcionará a Dell un acceso gratuito, seguro y suficiente a las facilidades del Cliente para que Dell pueda llevar a cabo estas obligaciones. Este Servicio no incluye soporte por daños a causa del traslado del Producto soportado de una ubicación geográfica a otra o de una entidad a otra.

Cancelación.

Dell podrá cancelar este Servicio en cualquier momento durante el plazo del Servicio por cualquiera de las siguientes razones: El Cliente no pague el precio total del Servicio conforme a los términos de la factura; el Cliente distorsionara a Dell o a sus agentes; el Cliente se rehusara cooperar con el analista o técnico in situ y lo amenazara de alguna manera; en caso de mal uso repetido por parte del Cliente de este Servicio sobre problemas fuera de alcance o el Cliente violara o no cumpliera con todos los términos y condiciones descritos en esta Descripción de servicios. Si Dell cancelara este Servicio, le enviaremos al Cliente una notificación por escrito de la cancelación a la dirección que figura en nuestros registros. La notificación incluirá la razón de la cancelación y la fecha en que se hará efectiva, la cual no será antes de los diez (10) días de la fecha en que le enviamos la notificación de cancelación al Cliente. SI DELL CANCELARA ESTE SERVICIO CONFORME EL PRESENTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN REEMBOLSO DE TARIFAS PAGADAS O ADEUDAS A DELL.

Dell podrá, a su criterio, interrumpir la Descripción de servicios a los treinta (30) días de notificado el Cliente; en ese caso, el Cliente tendrá derecho a recibir un reembolso prorrateado de cualquier tarifa por soporte no devengado que el Cliente haya pagado. Cualquier reembolso lo determinará Dell basándose en el paso del tiempo y/o el número de incidentes de soporte según el criterio del Dell.

Transferencia del Servicio. Sujeto a las limitaciones descritas en esta Descripción de servicios, el Cliente podría transferirle este Servicio a un tercero que comprara la totalidad del Producto soportado antes del vencimiento del plazo del servicio actual en ese momento, siempre que el cliente fuera el comprador original del Producto soportado y de esta Descripción de servicios, o el Cliente le comprara el Producto soportado y esta Descripción de servicios al dueño original (o a un cesionario previo) y cumpliera con todos los procedimientos de transferencia descritos en esta Descripción de servicios (incluidos los términos anteriores



Descripción de servicios

ProSupport para su Empresa

de reubicación) y en línea en www.dell.com/la/tagtransfer/pt (portugués) o www.dell.com/la/tagtransfer/es (español). Es posible que corresponda una tarifa de transferencia.

Tenga en cuenta que si el Cliente o el cesionario del Cliente trasladara el Producto soportado a una ubicación geográfica en donde no estuvieran disponibles estos Servicios o no tuvieran el mismo precio que el que pagara el Cliente, el Cliente no tendrá cobertura o podrá incurrir en un gasto adicional para mantener las mismas categorías de la cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el Cliente eligiera no pagar un gasto adicional, el Servicio del Cliente será automáticamente cambiado a las categorías de soporte que estuvieran disponibles a ese precio o a uno menor en dicha nueva ubicación sin ningún reembolso disponible.

Salvo por lo que se describe anteriormente, el Cliente no podrá asignar ni transferir este Servicio o los derechos del Cliente bajo este Servicio ni delegar las obligaciones del Cliente sin el consentimiento previo por escrito de Dell. Cualquier intento de ese tipo será anulado.

Términos y condiciones. Dell se complace en brindar estos Servicios de acuerdo con esta Descripción de Servicios y con los términos y condiciones del Convenio de Servicios Maestros para el Cliente de Dell que se encuentra en http://www.dell.com/la/service_contracts o el convenio firmado por separado con Dell y aplicable al Cliente.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude y Vostro son marcas comerciales de Dell, Inc.
Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation.
Red Hat es una marca registrada de Red Hat, Inc.
Novell es una marca registrada de Novell, Inc.
EMC, Navisphere, PowerPath, Access Logix son marcas comerciales o registradas de EMC, Corp.*