

## CONDICIONES DE VENTA DE CLIENTES OEM

Estas Condiciones de Venta para Clientes OEM, entre las que se incluyen todas las condiciones previstas en este documento (“Acuerdo” u “OTS”), solo le son de aplicación si usted es un Cliente OEM tal y como se define a continuación:

“OEM” se refiere a Ud. en calidad de fabricante de equipos originales que compra Productos (como se define a continuación) del Dell Technologies para crear un Producto OEM (definido a continuación). Para mayor claridad, un OEM es quien (a) combina un Producto estándar con hardware, software u otra propiedad intelectual del OEM, obteniendo como resultado un sistema especializado o solución específica para una industria o tarea concreta y (b) revende el Producto como parte de, junto con o para su uso con el Producto del OEM bajo la marca propia del Cliente OEM.

Este Acuerdo rige la compra de Productos y Servicios (conjuntamente, “Ofertas”) por el OEM, a través de pedidos realizados directamente a alguna de las siguientes entidades, según corresponda para su país de compra (“Dell”, “EMC” o el “Proveedor”):

### **Argentina:**

DELL AMERICA LATINA CORP. SUCURSAL ARGENTINA., Juana Manso 1069 Piso 4, Ciudad de Buenos Aires, (C1107CUB), Argentina.

### **Brasil:**

DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA., empresa com sede em Eldorado do Sul, Rio Grande do Sul, na Av. Industrial Belgraf, 400, Bairro Industrial, inscrita no CNPJ sob o nº 72.381.189/0001-10.

### **Chile:**

DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA., Avenida El Bosque Norte Nº 211, Piso 7, Las Condes, (7550092) Santiago, Chile.; y

### **Colombia:**

DELL COLOMBIA INC., Carrera 7 No. 113-43, Of. 1401, Bogotá, D.C., y

### **México:**

DELL MÉXICO, S.A. DE C.V., Av. Javier Barros Sierra 540 Torre 1, piso 10, Colonia Lomas de Santa Fe, Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México, México, con RFC DME9204099R6; y

EMC COMPUTER SYSTEMS MÉXICO, S.A. DE C.V., Av. Paseo de la Reforma 505 Piso 39 Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México, con RFC ECS990412CZ6;

### **Perú:**

DELL PERÚ S.A.C., Av. Av. Circunvalación Golf Los Incas Nº 170, Oficinas 2401 y 2402, Torre A, Santiago de Surco (15023), Lima, Perú.

### **Dell Puerto Rico Corp.:**

Metro Office Park 2, Calle 1, Suite 101, Oficina 4, Guaynabo (00968), Puerto Rico.

### **Para “Países indirectos” o “Países de LatAm no citados anteriormente”:**

DELL WORLD TRADE L.P., One Dell Way, Round Rock TX 78682, Estados Unidos; y

EMC INFORMATION SYSTEMS INTERNATIONAL UNLIMITED COMPANY, Ovens, County Cork, Irlanda.

En este OTS, el OEM puede denominarse como “Ud.” o “su” y tanto el Proveedor como el OEM pueden denominarse individualmente como una “Parte” o conjuntamente como las “Partes”.

El OTS consta de un cuerpo principal que estipula los términos y condiciones generales aplicables a todas las Ofertas (“Condiciones Generales”) y puede complementarse con anexos y apéndices adicionales (“Anexos”), que constituirán una parte integral de este OTS. Los Anexos serán específicos a cada oferta y contendrán condiciones aplicables únicamente a esas determinadas Ofertas.

Mediante (i) la emisión de un Pedido al Proveedor que haga referencia a una cotización del Proveedor al OEM; o mediante (ii) la firma y devolución de dicha cotización al Proveedor, o (iii) en su defecto, mediante la realización de un Pedido, Ud. acepta y queda vinculado a los términos de este Acuerdo. Para evitar cualquier duda, en caso de que existiera un acuerdo previo y por escrito suscrito entre las Partes que fuera de aplicación al contenido de la Oferta, tal acuerdo sería el aplicable.

## CONDICIONES GENERALES

### 1. DEFINICIONES

- A. **“Filial”** hace referencia al Proveedor, a Dell Inc. o a las subsidiarias directas o indirectas de Dell Inc.; y, con respecto al OEM, a una entidad jurídica que esté controlada por, que controle o que esté bajo el control conjunto del OEM. “Control” significa más del 50 % de la capacidad de voto o de la participación accionaria.
- B. **“Entrega de Equipos”** se produce cuando el Proveedor entrega los Equipos en la dirección indicada por el OEM.
- C. **“Entrega de Software”** y de Software Independiente se produce bien cuando el Proveedor proporciona los medios físicos en la dirección indicada por el OEM, o bien en la fecha en que el Proveedor notifica al OEM (o al Usuario Final indicado por este) que el Software o el Software independiente está disponible para su descarga electrónica.
- D. **“Documentación”** hace referencia a los manuales de usuario del Proveedor vigentes y generalmente disponibles, así como a la ayuda online para los Productos.
- E. **“Usuario Final”** hará referencia a un cliente del OEM o de los Representantes del OEM (definidos en 2.A.) al que se ofrecen y/o venden Productos del OEM para su uso interno.
- F. **“Producto OEM”** hará referencia a un dispositivo o a una solución de valor añadido del OEM en el que el Producto se incorpora o que se utiliza como parte de este. Los Productos OEM tienen una funcionalidad diferente de los Productos y son comercializados por el OEM (como una solución del OEM) a los Usuarios Finales.
- G. **“Pedido”** significa (i) un pedido de compra del OEM que hace referencia a una cotización del Proveedor y, dado el caso, a un código de contrato; (ii) formularios de pedido del Proveedor cumplimentados por el OEM; o (iii) pedidos de Ofertas por parte del OEM, a través de [www.Dell.com](http://www.Dell.com) u otro proceso online.
- H. **“Producto”** significa cualquier Producto estándar del Proveedor o de terceros que es ofrecido para la venta por el Proveedor al OEM en virtud de este Acuerdo.
- I. **“Proveedor”** hace referencia a cualquier entidad (salvo el OEM) cuyos componentes, piezas, software, servicios o alguna combinación de estos elementos hayan sido incorporados en Productos, Servicios, o ambos.
- J. **“Acuerdos de Servicio”** hace referencia a contratos de servicio, e incluyen descripciones del servicio disponibles en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts?c=us&l=en&s=corp>, resúmenes del servicio, declaración del trabajo, especificaciones de los servicios, y cualquier otro documento similar acordado.
- K. **“Servicios”** significa un servicio que será prestado por o en nombre del Proveedor tal y como se describe en este Acuerdo o en un Aviso de Producto o Acuerdo de Servicio aplicable.
- L. **“Software”** significa cualquier software, biblioteca, utilidad, herramienta u otro código informático o de programa, en forma de objeto (binario) o de código fuente. Software incluye el software entregado electrónicamente, preinstalado en un aparato o equipo o instalado localmente en sistemas de hardware, e incluye software accesible mediante Internet u otros medios remotos (tales como páginas web, portales y soluciones “basadas en la nube”) y “Software de Servicios” (que es un software que el Proveedor puede poner a disposición del OEM en relación con los Servicios).
- M. **“Versión de Software”** significa cualquier versión posterior del Software, o Software Independiente, generalmente disponible proporcionada después de la Entrega inicial del Software o del Software Independiente, pero que no significa un nuevo Producto.
- N. **“Productos Estándar”** significa en conjunto: (i) **“Equipos”** (es decir, el hardware que el Proveedor proporciona al OEM en virtud del OTS, incluidos Equipos sin la marca del Proveedor (es decir, una caja genérica ya “preparada para el OEM”)); y (ii) **“Software del Proveedor”** (es decir, Software con la marca del Proveedor y que el Proveedor otorga bajo licencia al OEM en virtud del OTS y cualesquiera actualizaciones y copias del mismo); y (iii) **“Software independiente”** (es decir, Software del Proveedor que puede funcionar en un hardware distinto de los Equipos). Las condiciones aplicables a Productos específicos se exponen más detalladamente en los Anexos de Producto mencionados a continuación.

Los Productos Estándar no incluyen Servicios y Productos de Terceros.

- O. **“Productos de terceros”** significa hardware, software o servicios que no sean Productos y Servicios Estándar. Productos de terceros pueden incluir, entre otros, productos y servicios fabricados, creados, otorgados bajo licencia o ejecutados por o en nombre del Proveedor o sus Filiales, y pueden incluir hardware o software instalado en un Producto estándar durante la prestación de un Servicio.
- P. **“Pieza única”** significará cualquier pieza o componente integrado en, o añadido a los Productos OEM que no sea un componente o pieza estándar en el Producto estándar actual. Serán consideradas como “Piezas únicas” aquellas piezas que anteriormente fueron estándar pero que ya no se usan con regularidad en el Producto estándar actual, o que fueron estándar en Productos Estándar que hayan sido descatalogados o hayan alcanzado el final de su ciclo de vida.

## 2. ÁMBITO DE LA RELACIÓN ENTRE LAS PARTES EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO

- A. **Designación.** Con sujeción al cumplimiento de este Acuerdo por parte del OEM, el OEM (directamente o a través de distribuidores, agentes de ventas u otros revendedores de su canal de distribución (conjuntamente, “Representantes del OEM”) puede revender Productos Estándar únicamente como parte de los Productos del OEM y solo después de que el OEM haya añadido valor a los Productos Estándar a través de la incorporación de su hardware, software o servicios. El OEM puede recurrir a Representantes del OEM para revender sus Productos OEM, siempre que el contrato entre el OEM y sus revendedores cumpla totalmente con las disposiciones de este Acuerdo.
- B. **Ausencia de exclusividad; Libertad del OEM para fijar precios.** Este Acuerdo no otorga ninguna exclusividad al OEM. El Proveedor puede promocionar (directamente o través de terceros) los Productos, Servicios del Proveedor y/u otros productos y servicios a cualquiera, incluyendo clientes del OEM, sin ninguna obligación ni responsabilidad hacia el OEM. El Proveedor se reserva el derecho a cambiar sus canales de distribución para los Productos y a nombrar, añadir o prescindir de otros fabricantes de equipos originales, distribuidores, agentes comerciales terceros u otros revendedores para vender los Productos, incluyendo distribuidores, agentes comerciales terceros y otros revendedores que puedan competir con el OEM o con los Representantes del OEM. El Acuerdo no garantiza que el OEM vaya a realizar ventas de los Productos. Se acuerda y se acepta por ambas Partes que el OEM, en todo momento, determinará y/o fijará sus precios de reventa. El Dell Technologies Partner Program es independiente y nada tiene que ver con la formalización de este Acuerdo ni con la designación como OEM por lo que, cualquier compra realizada en virtud del Acuerdo no cualificará para obtener los beneficios del Dell Technologies Partner Program. Ningún empleado ni representante del Proveedor ni ninguna otra persona tiene autoridad para determinar o restringir en modo alguno los precios de reventa del OEM para los Productos o Servicios del OEM.
- C. **Mantenimiento de Registros/Entrega de Documentación.** El OEM proporcionará a todos sus Usuarios Finales las pertinentes declaraciones de garantía de producto, tarjetas de registro, acuerdos de licencia de software y otros materiales que el Proveedor incluya junto con sus envíos de Productos al OEM (o que ponga a disposición de este de cualquier otro modo). Además, el OEM es responsable de proporcionar toda la información que fuera necesaria en relación con sus modificaciones de valor añadido de los Productos. El OEM deberá mantener un registro completo por Usuario Final y por número de serie de Producto estándar (según proceda) para todas las ventas de Productos OEM. El OEM cooperará con el Proveedor en caso de cualquier retiro de productos o acción correctiva relativa a los Productos Estándar.

## 3. COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- A. **Cotizaciones y Pedidos.** Los Pedidos están sujetos a la aprobación de crédito y a la aceptación del Proveedor. Todos los Pedidos estarán sujetos a este Acuerdo y deberán contener la siguiente información: (a) una descripción del Producto, incluido el número de Producto, si fuera el caso; (b) cantidad; (c) precio; (d) previsión de entrega, (e) finalidad del producto (reventa, fabricación o uso) y (f) dirección de envío. Cada Pedido debe incluir el nombre correcto del OEM, y debe ser realizado a la entidad del Proveedor que proporcionó la cotización aplicable. En caso de que Dell y EMC emitan conjuntamente una Cotización al OEM, se establece en este Acuerdo que tal Cotización definirá expresamente el Alcance de Dell y el Alcance de EMC en términos exactos, a efectos de pago y para la asignación de responsabilidades, obligaciones y derechos contractuales, de modo que cada uno de ellos pueda hacerse cargo de sus respectivas obligaciones. En este sentido, cada Proveedor, ya sea Dell o EMC, será responsable de cumplir con sus obligaciones en relación al suministro de sus respectivos Productos y Servicios conforme a lo establecido por el Acuerdo y la Cotización aplicable. El Proveedor no será responsable ante Ud. ni ante el Usuario Final por retrasos ocasionados por alguna información incorrecta en un Pedido. Los precios cotizados serán válidos hasta la fecha de vencimiento de la

Cotización del Proveedor, aunque pueden cambiar debido a un desabastecimiento de materiales o recursos, al incremento en el coste de fabricación o a otros factores ajenos al control del Proveedor. Los Pedidos pueden contener cargos por envío y manipulación. El OEM reconoce que los precios y descuentos del Proveedor al OEM son considerados información confidencial del Proveedor, y el OEM no mostrará tales precios o descuentos como una partida individual separada a los Representantes del OEM ni a los Usuarios Finales ni divulgará de ningún otro modo tal información a ningún tercero.

- B. **Productos o Servicios cambiados o descatalogados.** El Proveedor puede revisar o descatalogar Productos y Servicios en cualquier momento, incluso después de que el OEM haya realizado un Pedido. Como resultado, los Productos y Servicios que reciba el OEM pueden diferir de aquellos que se pidieron. Sin embargo, los Productos con la marca del Proveedor cumplirán o excederán con todas las especificaciones publicadas de los Productos.
- C. **Cancelación, devoluciones y aceptación.** El OEM no puede cambiar o cancelar ningún pedido tras su aceptación por parte del Proveedor. El Proveedor no es responsable de los errores de precios, tipográficos o de otro tipo en cualquier oferta, y puede cancelar Pedidos afectados por tales errores. Todos los Equipos, Software y Software independiente se consideran aceptados por el OEM tras la Entrega. El OEM acepta y entiende que la política de devoluciones del Proveedor no está disponible para los Representantes del OEM ni para los Usuarios Finales. Aunque el OEM acepte Productos según lo indicado en la cláusula anterior, el OEM conserva todos los derechos y recursos establecidos en la garantía de Producto aplicable. El OEM notificará al servicio de Atención al cliente del Proveedor de acuerdo con la Política nacional de devoluciones de Dell indicada a continuación si el OEM cree que algún Producto estándar incluido en su Pedido se ha perdido, es erróneo o está dañado.

|           |   |
|-----------|---|
|           | Política regional de devoluciones de Dell*- Productos perdidos, erróneos o dañados. |
| Argentina | 10 días naturales después de la entrega   |
| Chile     | 10 días naturales después de la entrega   |
| Brasil    | 30 días naturales después de la entrega   |
| Colombia  | 5 días laborables después de la entrega   |
| México    | 5 días laborables después de la entrega   |
| Perú      | 7 días naturales después de la entrega  |

\* El Producto solo podrá ser devuelto por razones únicamente de Pérdida/Error/Daño, y solo si se han descubierto (notificado) dentro del periodo de tiempo establecido. En aquellos países en los cuales no haya ninguna política de Derechos de Devolución aplicable, Dell tratará, en la medida de lo posible de aceptar devoluciones en un número limitado de sistemas u otros equipos requeridos.

- D. **Envíos.** A menos que se acuerde lo contrario, el Proveedor organizará el envío de los Productos pedidos a la dirección de envío indicada en el Pedido, a través del transportista designado por el Proveedor. Las fechas de entrega son estimadas. El Software puede proporcionarse mediante entrega de medios físicos o a través de medios electrónicos. El coste del seguro de transporte, si fuera el caso, (proporcionado por el Proveedor en nombre del OEM) se incluirá en el precio total indicado en la Cotización.
- E. **Riesgo de Pérdida.** El riesgo de Pérdida para los Equipos vendidos y para el Software del Proveedor otorgado bajo licencia y el Software independiente es transferido al OEM tras la Entrega. La titularidad de los Equipos pasa al OEM tras la Entrega. La titularidad del Software y del Software independiente no pasa al OEM. El Software y el Software independiente solo se licencian al OEM y no se venden.
- F. **Garantía de pago.** Para asegurar los derechos del Proveedor a recibir los pagos por los Productos, el Proveedor podrá conservar la titularidad de los Equipos hasta que se haya recibido el pago completo por ellos y el OEM solo poseerá la titularidad de los Equipos fiduciariamente como depositario del Proveedor, pero podrá revender los Productos en el curso ordinario de su negocio sujeto a autorización previa del Proveedor.
- G. **Adquisición de Piezas únicas.** El Proveedor puede comprar Piezas únicas y componentes con largo plazo de entrega para respaldar la fabricación de las configuraciones personalizadas por el OEM. Si (i) tales materiales no se usan dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de las Piezas

únicas y componentes debido a un cambio en las previsiones del OEM, la reprogramación o la cancelación de cualquier pedido de compra o por otras razones y (ii) el Proveedor no es capaz de revender tales materiales a otros a un precio razonable o no es capaz de cancelar sus pedidos para los materiales, entonces el Proveedor, a su entera discreción, puede facturar y entregar los materiales al OEM. El OEM deberá pagar al Proveedor por los materiales y por cualquier coste de almacenaje en que el Proveedor pueda incurrir como resultado de mantener tales materiales en su inventario durante un periodo mayor de noventa (90) días.

- H. **Embalaje.** A menos que se indique de otra manera, los precios cotizados por el Proveedor incluyen un embalaje estándar para el envío. El OEM remitirá solicitudes de embalaje personalizado al Proveedor para su consideración y estimación de precios. El Proveedor no será responsable de retrasos debidos a embalajes personalizados solicitados por el OEM.
- I. **Fin de la vida (EOL) de los Productos.** Cuando se llegue al fin de la vida de los Productos Estándar, el Proveedor informará al OEM antes de descatalogar un producto o una versión de un producto (por lo general, con un preaviso de noventa (90) días). Durante el periodo de tiempo entre la notificación y la fecha de descatalogación, el Proveedor venderá tanto los Productos Estándar antiguos como los nuevos.

#### 4. FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

- A. **Pago.** El OEM pagará las facturas del Proveedor por completo y en la misma divisa de la cotización del Proveedor o, si así lo exige la ley o se acuerda entre las Partes, en la divisa del país de residencia del Proveedor calculada al tipo de cambio del día del pago certificado por la autoridad nacional local, dentro del plazo indicado en la factura del Proveedor o, si no se ha indicado, dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la factura. El Proveedor puede facturar un Pedido en una o varias facturas. El contenido de la factura se considerará correcto salvo que el OEM indique al Proveedor por escrito algún error sustancial dentro de los diez días posteriores a la recepción. Si el OEM indica al Proveedor un error sustancial, (i) cualquier importe corregido por escrito por el Proveedor deberá pagarse dentro de los catorce días posteriores a la corrección, y (ii) los demás importes deberán ser pagados por el OEM en la fecha de vencimiento. Si el OEM retiene el pago porque cree que un importe facturado es incorrecto, y el Proveedor concluye que el importe es correcto, el OEM deberá pagar intereses tal y como se describe en esta sección desde la fecha de vencimiento del importe hasta la recepción del pago por parte del Proveedor. El OEM no podrá compensar, posponer ni deducir ningún importe facturado que el Proveedor determine que es correcto siguiendo el proceso de notificación establecido anteriormente. El Proveedor, sin renunciar a otros derechos o recursos que le puedan corresponder y, sin responsabilidad frente al OEM, puede suspender cualquiera o todos los Servicios hasta que todos los importes atrasados se hayan pagado completamente.

(i) En caso de elementos impredecibles que ocasionen cargas excesivas sobre una de las Partes y que cambien las condiciones fundamentales económico-financieras existentes en el momento de la firma de este Acuerdo y sus Anexos, las Partes reajustarán de buena fe las condiciones contractuales que garanticen la restauración de los importes efectivamente establecidos en la(s) Cotización(es), con el objetivo de mantener su equilibrio económico-financiero, con sujeción a la legislación local (si procede) y a la existencia de pruebas suficientes de que se ha producido el cambio en las condiciones fundamentales económico-financieras. En caso de que las Partes no alcancen un acuerdo en la renegociación de las condiciones contractuales, cada Parte puede rescindir la Cotización respectiva de inmediato, sin motivo y sin derecho de la otra parte a reclamar ningún tipo de compensación económica.

(ii) Considerando que una gran parte de las piezas usadas en los Productos y Servicios son importadas, la variación del tipo de cambio del dólar es un factor clave para el mantenimiento del equilibrio financiero y económico de este Acuerdo. En caso de que se produzca una variación del tipo de cambio del dólar por encima de un 3 %, calculado según el tipo de cambio oficial del dólar estadounidense publicado y presentado oficialmente por el Banco Central local en la fecha de cada cotización de una Filial del Proveedor: (i) la Filial del Proveedor podrá remitir una nueva cotización, si el OEM todavía no ha manifestado su aceptación dentro del periodo de validez de la cotización; (ii) las Partes podrán renegociar los precios, teniendo en cuenta la variación del tipo de cambio ocurrida hasta el día de la realización del Pedido, si el OEM ha aceptado la cotización dentro del periodo de validez y mientras esté todavía en vigor. En caso de que las Partes no alcancen un Acuerdo en la renegociación de los precios de la partida referenciada en el apartado (ii) anterior, cualquier Parte puede resolver la respectiva Cotización de inmediato, sin derecho de la otra Parte de reclamar ningún tipo de compensación económica.

- B. Para las compras de Productos y Servicios bajo el Apéndice de Producto CSG y el Apéndice de

Productos de Redes y Servidor (“Ámbito CSG”), la facturación será llevada a cabo exclusivamente por Dell, con independencia de EMC. También, los pagos los realizará el OEM a Dell, aplicando el mismo razonamiento a todos los Productos y Servicios bajo el Apéndice de Producto ISG (“Ámbito ISG”), en el cual la facturación será llevada a cabo exclusivamente por EMC y los pagos los realizará el OEM a EMC, o a la entidad que le suceda.

- C. Con independencia de aviso, en caso de pagos atrasados, se podrán aplicar intereses y multas al OEM, de acuerdo con lo siguiente:

|   |  |
|---|--|
| <b>Argentina y Perú</b>                                       | Interés del 8 % sobre el tipo de interés establecido por el Banco Central respectivo.  |
| <b>Chile</b>  | Interés actual para operaciones no ajustables para más de 90 días, en divisa local, para importes por encima de 200 unidades de fomento y por debajo de 5000 unidades de fomento.  |
| <b>Brasil</b>   | Se aplicará una penalización del 2 % del importe vencido, añadiendo un interés del 1 % mensual, calculado de forma prorrateada en el momento del pago.   |
| <b>México</b>   | Se aplicará una penalización del 2 % del importe vencido, añadiendo un interés del 1 % mensual, calculado de forma prorrateada en el momento del pago.   |
| <b>Colombia</b>   | El máximo tipo de interés permitido por la ley.  |
| <b>Otros países de LatAm que no figuran en este documento</b> | Condiciones de Pago. Éstas serán determinadas unilateralmente por DELL y/o EMC y pueden ser modificadas en cualquier momento mediante una comunicación por escrito enviada por el Proveedor al Cliente informando de tales modificaciones. |

En caso de pagos atrasados, el Proveedor puede, sin perjuicio de otros derechos, rechazar nuevos Pedidos o negarse a ejecutar los actuales Pedidos hasta que el OEM regularice la situación.

- D. **Impuestos.** Para cualquier país de Latam, a excepción de Brasil, los precios de los Productos y Servicios no incluyen los impuestos aplicables que sean responsabilidad de la Filial del Proveedor. Se deberán añadir siempre los impuestos a dicho precio, de acuerdo con la legislación local, y los deberá pagar por completo el OEM, tal y como se establecerá en la(s) factura(s) correspondiente(s).

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Brasil</b>                  | <p>i. Los Productos y/o Servicios, a excepción de los Servicios Profesionales, no están sujetos a retenciones fiscales (a nivel federal y/o municipal) de conformidad con la legislación en vigor, además de los incluidos expresamente en las facturas. Tales impuestos deben, por lo tanto, ser pagados en su totalidad por el OEM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que se requiera alguna retención con respecto al precio total o parcial de los Productos y/o Servicios, debido a alguna legislación específica o a cambios que sean contrarios a los fundamentos jurídicos presentados por el Proveedor, y siempre que el OEM no lo notifique previamente al Proveedor, el OEM será responsable de la totalidad del pago de la factura y de la recaudación de tales retenciones fiscales.</li> <li>• Las copias del Software y el Software independiente distribuidas por el Proveedor están estandarizadas y son distribuidas a gran escala, por lo que son consideradas como mercancía. Su comercialización, por medio de descarga o medios físicos, no cambia esta clasificación fiscal y seguirá las normas fiscales de cada estado.</li> </ul> <p>ii. En el caso de un incremento y/o de la creación de impuestos que recaigan sobre el objeto de este Acuerdo, cada Parte será responsable de los impuestos que recaigan sobre las mismas.</p> |
| <b>Argentina, Perú y Chile</b> | <p>i. Los impuestos no están incluidos en el Precio y el OEM deberá pagar o reembolsar al al Proveedor todos los impuestos relacionados con la compra de los Productos y Servicios, tales como el IVA y otros impuestos relacionados, a excepción de aquellos basados en el valor neto, ingresos brutos y obligaciones del trabajo.</p> <p>ii. Si el OEM tiene derecho a beneficios fiscales, el OEM debe presentarle al Proveedor un certificado válido de exención de impuestos de conformidad con la normativa fiscal, dentro de los 7 días siguientes a la fecha del pedido de compra.</p>   |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>En caso de que se requiera alguna retención con respecto al precio total o parcial de los Productos y/o Servicios, debido a alguna legislación específica o a cambios que sean contrarios a los fundamentos jurídicos presentados por el Proveedor, y siempre que el OEM no lo notifique previamente al Proveedor, el OEM será responsable de la totalidad del pago de la factura y de la recaudación de tales retenciones fiscales.</p>   |
| <b>Colombia</b>   | <p>i. En caso de que los impuestos ocasionados de conformidad con este Acuerdo no se incluyan en una cotización específica y/o SOW, el OEM deberá pagar o reembolsar al Proveedor todos y cada uno de los impuestos ocasionados debidos a la compra y/o a los servicios prestados, a excepción de aquellos basados en el beneficio neto, ingresos brutos u obligaciones del trabajo del Proveedor.</p> <p>ii. Si el OEM es beneficiario de exenciones fiscales, deberá proporcionar al Proveedor un certificado válido de exención u otra documentación apropiada para demostrar la exención en el plazo de una semana desde la fecha del Pedido de compra.</p> <p>iii. Si el OEM está obligado a aplicar una retención fiscal, el OEM debe proporcionar al Proveedor pruebas suficientes (por ejemplo, recibos oficiales de pago de retenciones fiscales) para demostrar que el OEM ha justificado, ante la administración, la cantidad retenida o deducida en el plazo de 15 días desde de la transferencia a la administración tributaria correspondiente. En su defecto, el Proveedor cobrarán al OEM la cantidad deducida de la operación mencionada.</p>  |
| <b>México</b>   | <p>i. Los impuestos derivados de este Acuerdo no están incluidos, y el OEM debe pagar o reembolsar al Proveedor cualquier impuesto originado por la compra del OEM (tales como el impuesto sobre el valor añadido (IVA), el impuesto sobre ventas y uso, el impuesto general a la venta, los impuestos sobre bienes específicos, los regímenes nacional, provincial y municipal, entre otros), a excepción de los impuestos basados en las ganancias netas, ingresos brutos u obligaciones del trabajo del Proveedor.</p> <p>ii. Si el OEM es beneficiario de exenciones fiscales, el OEM deberá proporcionar al Proveedor un certificado válido de exención u otra documentación apropiada para demostrar la exención en el plazo de una semana desde la fecha del Pedido del OEM.</p> <p>iii. Si el OEM está obligado a aplicar una retención fiscal, deberá proporcionar al Proveedor pruebas suficientes (por ejemplo, recibos oficiales de pago de retenciones fiscales) para demostrar que el OEM ha justificado ante la administración correspondiente la cantidad retenida o deducida en el plazo de quince (15) días desde la transferencia/pago a la administración tributaria correspondiente; en su defecto, el Proveedor cobrará al OEM la cantidad deducida de la operación mencionada.</p> |
| <b>Otros países de LatAm que no figuran en este documento</b> | <p>i. Los cargos debidos en virtud de este Acuerdo no están incluidos, y el OEM debe pagar o reembolsar al Proveedor todos los impuestos originados por la compra del OEM (tales como el impuesto sobre el valor añadido (IVA), el impuesto sobre ventas y uso, el impuesto general a la venta, los impuestos sobre bienes específicos, los regímenes nacional, provincial y municipal, entre otros), a excepción de los impuestos basados en beneficios netos, ingresos brutos u obligaciones del trabajo del Proveedor.</p> <p>ii. Si el OEM es beneficiario de exenciones fiscales, deberá proporcionar al Proveedor un certificado válido de exención u otra documentación apropiada para demostrar la exención en el plazo de una semana desde la fecha del Pedido de su compra.</p> <p>iii. Si el OEM está obligado a aplicar una retención fiscal, deberá proporcionar al Proveedor pruebas suficientes (por ejemplo, recibos oficiales de pago de retenciones fiscales) para demostrar que el OEM ha justificado ante la administración correspondiente la cantidad retenida o deducida en el plazo de 15 días desde la transferencia a la administración tributaria correspondiente. En su</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | defecto, el Proveedor cobrarán al OEM la cantidad deducida de la operación mencionada. |
|--|--|

## 5. CONDICIONES DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE

A menos que se establezca de otro modo en los Anexos de Producto:

- A. **Concesión de licencias de Software.** Con sujeción al cumplimiento de las condiciones de este Acuerdo por parte del OEM, el Proveedor concede al OEM una licencia no exclusiva e intransferible, para revender y distribuir el Software a Usuarios Finales exclusivamente para sus operaciones comerciales internas. La cantidad de Software y cualquier otra restricción de uso y/o descripción (por ejemplo, disposiciones de otorgamiento de licencias agrupadas o para empresas) se detallarán con rigurosidad y se convendrán entre el Proveedor y el OEM (y se indicarán en la Cotización y en el Aviso de Producto), así como entre el OEM y su Usuario Final (en la documentación del OEM proporcionada al Usuario Final). Cualquier referencia al Software o a la Documentación como “vendida” o “comprada” se entenderá como otorgada bajo licencia.
- B. **Concesión de licencias para la Documentación.** Con sujeción al cumplimiento de las condiciones de este Acuerdo por parte del OEM, por la presente el Proveedor concede al OEM una licencia no exclusiva e intransferible para distribuir la Documentación vigente y generalmente disponible a los Usuarios Finales junto con la distribución de los Productos pedidos en cuestión, únicamente con el propósito de dar soporte a la utilización por parte del Usuario Final de los Productos pedidos en cuestión.
- C. **Restricciones a las licencias.** A excepción de cualquier licencia de Software concedida expresamente al OEM en este Acuerdo, no se conceden derechos ni resultará implícita la concesión de ningún derecho. Todas las licencias de Software serán exclusivamente para el uso de código objeto. El OEM no hará ni permitirá hacer a ningún tercero, sin el consentimiento previo por escrito del Proveedor, nada de lo siguiente: (i) otorgar sublicencias de cualquier Software del Proveedor, (ii) originar o permitir la copia o reproducción del Software; (iii) traducir, adaptar, mejorar, complementar, variar o modificar el Software o la Documentación; (iv) desensamblar, descompilar o practicar ingeniería inversa sobre el Software o crear cualquier trabajo derivado basado en el mismo; (v) utilizar el Software para reacondicionar Productos del Proveedor; (vi) utilizar el Software en una agencia externa de servicios, en un proveedor de servicios de aplicación o en calidad similar; o (vii) facilitar a algún tercero los resultados de algún análisis comparativo o competitivo, prueba de parámetros de referencia o análisis de los Productos del Proveedor realizado por o en nombre del OEM o de los Usuarios Finales. Para mayor claridad y salvo que se especifique lo contrario en este Acuerdo, el Software y la Documentación solo se otorgan bajo licencia y no se venden al OEM.
- D. **Cumplimiento por parte del OEM y el Usuario Final.** La utilización del Software por el Usuario Final está sometida por el acuerdo de licencia de software del usuario final que se entrega junto con, se incluye en, está disponible para la descarga o acompaña de algún otro modo al Software o a los Productos, tal como (i) un acuerdo de tipo “hacer clic para aceptar” incluido como parte del proceso de instalación o de descarga, (ii) un acuerdo de “rotura de la envoltura” incluido en el embalaje del Producto o (iii) un aviso que indique que, mediante la instalación o la utilización de un Producto o componente, serán de aplicación las condiciones de la licencia asociada. Si no se ha enviado, incluido, dispuesto para descarga o adjuntado de otro modo al Software o a los Productos ningún acuerdo de licencia, y no hay un acuerdo de licencia distinto entre el Usuario Final y el fabricante o el propietario de dicho software, el OEM notificará al Usuario Final que el Software del Proveedor se registrará por y estará sujeto al acuerdo de licencia aplicable en [www.dell.com/licenseagreements](http://www.dell.com/licenseagreements) (“EULA del Proveedor”). Ahí se publicará cualquier actualización del EULA del Proveedor.
- E. Para ciertas transacciones de Software de Terceros, si el Proveedor así lo pide, el OEM notificará al Usuario Final en el acuerdo de Usuario Final del OEM que el Software de Terceros está sujeto a y se rige por sus propias condiciones de licencia o que se encuentran en la Tabla de Condiciones Específicas de la Oferta, ubicada en <https://www.dell.com/learn/us/en/ucorp1/offering-specific-terms-table> (“Condiciones de licencia independientes”) y el OEM se asegurará de que el Usuario Final acuerde y acepte las Condiciones de licencia independientes. El OEM no puede modificar de ningún modo el EULA del Proveedor, las Condiciones de licencia independientes ni la cantidad u otras restricciones de uso y/o descripciones.
- F. El OEM notificará inmediatamente al Proveedor si tiene constancia de alguna infracción por parte de algún Usuario Final de un EULA del Proveedor o de las Condiciones de licencia independientes; el Proveedor puede, sin renunciar a otros derechos o recursos y sin responsabilidad hacia el OEM o el Usuario Final, suspender o poner fin a la provisión de cualquier Software al Usuario Final como



respuesta a la infracción o sospecha de infracción por parte del Usuario Final.

- G. **Limitaciones/prohibiciones de la licencia.** El OEM no puede usar, instalar ni descargar el Software del Proveedor para su propio uso interno. Antes de que el OEM instale, descargue o use de algún otro modo el Software en nombre de un Usuario Final, el OEM deberá (i) obtener la autorización por escrito del Usuario Final para aceptar el acuerdo de licencia de software del cliente final en nombre del Usuario Final, (ii) cumplir con el acuerdo de licencia de software con respecto al uso del Software por parte del OEM, y (iii) para Usuarios Finales con sede en Canadá, el OEM deberá obtener el consentimiento del Usuario Final conforme a lo exigido por la legislación aplicable para instalar el Software en el sistema del Usuario Final.
- H. **Códigos de activación.** Si el OEM recibe códigos de activación o de registro o claves de licencia ("Códigos de activación"), el OEM distribuirá los Códigos de activación conforme a lo indicado por el Proveedor y con el fin de activar (i) solo la copia particular del Software para la cual el Proveedor ha previsto el uso de los Códigos de activación y (ii) solo tantas copias del Software como licencias haya comprado el OEM y revendido a un Usuario Final. El OEM no reutilizará Códigos de activación para múltiples Usuarios Finales o para múltiples copias del Software para el mismo Usuario Final.

## 6. SERVICIO Y SOPORTE

A menos que se establezca de otro modo en los Anexos de Producto:

- A. **Servicios de Soporte.** El OEM establecerá y mantendrá Servicios de Soporte para sus Usuarios Finales con respecto al Producto OEM y formará a su personal para satisfacer tal obligación. El OEM puede contratar Servicios de Soporte al Proveedor para los Productos Estándar y, dependiendo del Producto estándar, el Proveedor puede permitir al OEM prestar los Servicios de Soporte sobre Productos Estándar únicamente tras haber obtenido las certificaciones y cualificaciones designadas por el Proveedor. Los Servicios de Soporte se prestarán de conformidad con el Acuerdo de Servicio aplicable, o tal y como se haya señalado en el Apéndice del Producto y con toda la documentación técnica publicada y disponible y las especificaciones relativas al Producto estándar que publique el Proveedor. Una transferencia de los Servicios de Soporte, si está permitida para ese Producto, se deberá hacer de conformidad con el Acuerdo de Servicios aplicable (o según se haya señalado en el Apéndice del Producto), y puede depender de la disponibilidad geográfica de los Servicios de Soporte.
- B. **Reventa.** El OEM puede revender los Servicios de Soporte (según se definen y señalan en el Anexo de Producto) solo con los Productos Estándar y solo a Usuarios Finales que acepten quedar vinculados a los Acuerdos de Servicios que sean de aplicación para tales Servicios. El OEM incorporará con carácter jurídicamente vinculante el Acuerdo de Servicio, incluidos los términos y condiciones incorporados por referencia ("Condiciones de aplicación vinculante para los Servicios"), en su propio acuerdo con los Usuarios Finales ("Acuerdo de Usuario Final"). El OEM reconoce y acepta que el Proveedor es un beneficiario tercero del Acuerdo de Usuario Final y el OEM exigirá al Usuario Final que lo reconozca y acepte tal circunstancia en el Acuerdo de Usuario Final. El Proveedor se reserva el derecho, a su entera discreción, de suspender o poner fin a la prestación de uno o más Servicios al OEM o a un Usuario Final como respuesta a tal infracción, o sospecha de infracción, de cualquiera de las Condiciones de aplicación vinculante para los Servicios, y el Proveedor no tendrá responsabilidad alguna hacia el OEM o hacia el Usuario Final como resultado de tal suspensión o finalización.
- C. **Servicios personalizados.** Esta sección será de aplicación si el OEM o el Proveedor realiza cambios en la ingeniería o Servicios de configuración para personalizar la parte de Producto estándar del Producto del OEM con sujeción a un Acuerdo de Servicio. El OEM es responsable de (a) determinar las especificaciones técnicas de cada configuración personalizada; (b) asegurar que tales especificaciones técnicas están adecuadamente documentadas en el Acuerdo de Servicio aplicable; (c) verificar que el o los prototipos, reúnan las especificaciones aplicables y sean compatibles con cualquiera de las Piezas únicas o el software del OEM, antes de que el OEM realice pedidos de producción para las configuraciones personalizadas de los Productos Estándar; y (d) obtener todas las licencias necesarias u otros derechos que permitan al Proveedor copiar, instalar, modificar y distribuir el software al OEM. Con independencia de las pruebas de integración de producción que puedan ser realizadas por el Proveedor, el Proveedor no es responsable de la idoneidad de la configuración personalizada, de ninguna revisión o cambios de ingeniería en cualquiera de los productos de terceros incluidos en tal configuración, de la compatibilidad de cualquiera de las Piezas Únicas o del software de terceros o del OEM con la configuración, o de cualquier responsabilidad o daño o perjuicio que se derive de la instalación de una configuración de conformidad con el Acuerdo de Servicio o las instrucciones del OEM. El cumplimiento adicional de reglamentos y de la normativa de seguridad que se requiera debido a la integración de

Piezas únicas en las configuraciones será responsabilidad exclusiva del OEM. En la medida en que el OEM adquiera determinados servicios que obliguen al Proveedor a añadir o etiquetar el nombre, el logotipo o la marca del OEM en los Productos, el OEM por el presente concede al Proveedor una licencia no exclusiva, libre de cargas, para usar tal nombre, logotipo o marca únicamente en relación con tal propósito y se compromete a formalizar un acuerdo de licencia de marcas si así lo pide el Proveedor.

- D. Software de Servicios.** “Software de Servicios” es software que el Proveedor puede poner a disposición del OEM en relación con los Servicios. El Software de Servicios puede estar alojado por el Proveedor o estar instalado en los ordenadores del OEM. El OEM se compromete a que (i) solo usará el Software de Servicios en relación con los Servicios del Proveedor, (ii) usará cualquier Software de Servicios alojado por el Proveedor de manera lícita, sin interferir con el uso del Software de Servicios de otro cliente del Proveedor, y sin intentar alterar la seguridad o el funcionamiento de las redes o sistemas utilizados para proporcionar el Software de Servicios; y (iii) no se apropiará indebidamente, divulgará o infringirá de algún otro modo los derechos de propiedad intelectual del Proveedor o de sus Proveedores en el Software de Servicios. Puede que sea necesario que el Proveedor lleve a cabo reparaciones o un mantenimiento programado o no programado, o que se conecte remotamente para añadir parches o actualizar el Software de Servicios, lo cual puede perjudicar temporalmente la calidad de los Servicios o provocar una interrupción parcial o completa del Software de Servicios. **EL OEM ENTIENDE QUE EL FUNCIONAMIENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS UTILIZADOS PARA ACCEDER E INTERACTUAR CON EL SOFTWARE DE SERVICIOS, ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN TELÉFONO, REDES INFORMÁTICAS E INTERNET, O PARA TRANSMITIR INFORMACIÓN, PUEDEN SER IMPREDECIBLES Y PUEDEN, EVENTUALMENTE, INTERFERIR CON, O IMPEDIR EL ACCESO A, O EL USO, O EL FUNCIONAMIENTO DE DICHO SOFTWARE DE SERVICIOS. EL PROVEEDOR NO SERÁ RESPONSABLE DE UNA INTERFERENCIA DE ESTE TIPO O DE QUE EL CLIENTE NO PUEDA ACCEDER A O USAR EL SOFTWARE DE SERVICIOS.**

## 7. GARANTÍA, EXCLUSIONES Y RENUNCIAS

- A. **Garantías.** Las garantías para los Productos Estándar y los Servicios se establecen en los Anexos de Producto aplicables del OTS.
- B. **Exclusiones de garantía de los Equipos.** Las garantías de los Equipos no cubren problemas que se deriven de: (i) accidente o negligencia del OEM o de cualquier tercero; (ii) cualquier artículo o servicio de terceros con el que se utilice el Equipo u otras causas fuera del control del Proveedor; (iii) instalación, operación o uso que no sea conforme a las instrucciones del Proveedor o la Documentación aplicable; (iv) su uso en un entorno, de una manera o para un propósito para el cual el Equipo no fue diseñado; (v) modificación, alteración o reparación por parte de cualquier persona que no sea el Proveedor o sus representantes autorizados; o (vi) causas atribuibles al desgaste por el uso ordinario. El Proveedor no tiene ninguna obligación en relación con Software instalado o usado más allá del uso con licencia, en relación con Equipos que el OEM haya trasladado del Sitio de instalación sin el consentimiento del Proveedor cuando corresponda, o Productos cuyas marcas de identificación originales hayan sido alteradas o eliminadas, o en relación con cualquier Software por el cual no se haya recibido el pago. Los Productos y Servicios no son tolerantes a fallos y no están diseñados ni destinados a su uso en entornos peligrosos que requieran un rendimiento a prueba de fallos, tal como cualquier aplicación en la que el fallo de los Productos o Servicios pueda conducir directamente a la muerte, lesiones personales o daños físicos o materiales (conjuntamente “Actividades de alto riesgo”). El Proveedor renuncia expresamente a cualquier garantía expresa o implícita de idoneidad para Actividades de alto riesgo y usted deberá defender e indemnizar al Proveedor frente a cualquier reclamación hecha por terceros como resultado de tales Actividades de alto riesgo. Entre el OEM y el Proveedor, el OEM es responsable del diseño e implementación de configuraciones, sistemas, redes y servicios adecuados para los riesgos implicados en las aplicaciones y entornos operativos del Usuario Final en los que el OEM vende.
- C. **Renuncia de garantía de los Equipos. Salvo por las garantías estipuladas en esta sección 7 y en los Anexos de Productos y Servicios, y en la máxima medida en que lo permita la ley aplicable, el Proveedor y sus Filiales, así como sus Proveedores: (i) no otorgan ninguna otra garantía expresa; (ii) renuncian a todas las garantías implícitas, incluidas las de comerciabilidad, de idoneidad para un propósito particular, de título y de no infracción; y (iii) renuncian a cualquier garantía estatutaria, por imposición de la ley, del curso de las negociaciones o el desempeño o del uso mercantil.**
- D. El periodo de garantía para los Productos Estándar constituye el periodo total de garantía y ya incluye las garantías contractuales y legales. Las actualizaciones de Productos Estándar se incorporan al Producto estándar y tendrán el mismo soporte técnico y durante el mismo periodo que el Producto estándar en el

que se instalen dichas actualizaciones.

- E. El Proveedor no garantiza que los Productos funcionen en ninguna configuración específica que incluya hardware o software que no sea del Proveedor o que funcionen para producir un resultado particular, incluso aunque se ha discutido con el Proveedor la configuración específica o el resultado. Entre el Proveedor y el OEM, el OEM es el responsable del diseño e implementación de configuraciones, sistemas y redes adecuados para los riesgos implicados en las aplicaciones y entornos operativos del Usuario Final en los que el OEM vende.
- F. **Recursos conforme a la garantía.** Las únicas obligaciones del Proveedor son, a su elección, reparar o reemplazar los Productos Estándar que no se ajusten a la Garantía, usando piezas o Productos nuevos o reacondicionados, o proporcionar un reembolso, teniendo en cuenta la depreciación, al OEM. El Proveedor no asume ninguna obligación de reparar Productos de terceros, defectos no garantizados en los Productos Estándar o cualquier defecto en los Productos Estándar después de que el periodo de garantía o soporte haya expirado.
- G. **Garantía de Productos de terceros.** Los Productos de terceros pueden llevar asociada una garantía del fabricante o licenciante original ("Garantía de terceros"). El Proveedor no es responsable del cumplimiento de ninguna Garantía de terceros ni de los problemas atribuibles al uso de Productos de terceros. El OEM confiará únicamente en el emisor de cualquier Garantía de terceros en relación con todas las obligaciones en virtud de la Garantía de terceros.

## 8. PERIODO DE VIGENCIA; RESOLUCIÓN O SUSPENSIÓN

- A. El periodo de vigencia de este Acuerdo es de un (1) año a partir de la Fecha de entrada en vigor. Este Acuerdo se renovará automáticamente por un (1) año adicional consecutivo a menos que cualquiera de las Partes notifique a la otra Parte su intención de resolver este Acuerdo al menos treinta (30) días antes del final del periodo de vigencia en ese momento.
- B. Resolución sin causa. Cualquiera de las Partes podrá resolver este Acuerdo a la exclusiva discreción de dicha Parte, con o sin causa, con al menos treinta (30) días de preaviso por escrito a la otra Parte, y la resolución no dará derecho a la otra Parte a una compensación en virtud del presente.
- C. Resolución por causa justificada. Cualquiera de las Partes podrá resolver inmediatamente este Acuerdo previa notificación por escrito a la otra Parte cuando: (i) no se haya subsanado una infracción y/o incumplimiento de este Acuerdo por la otra Parte dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción por escrito por la Parte infractora de la notificación por escrito del incumplimiento; (ii) cualquiera de las Partes pase a ser insolvente, sea declarada en bancarota, solicite una reorganización judicial o una disolución ordenada por los tribunales o una liquidación extrajudicial, independientemente de las sanciones aplicables, y (iii) cambie el entramado de propiedad del OEM de una manera que, a discreción exclusiva del Proveedor, pueda interferir con la continuidad de este Acuerdo.
- D. Las disposiciones de periodo de vigencia y resolución en relación con los Servicios de Soporte están incluidas en los Anexos aplicables de Productos y Servicios.
  - i. **Suspensión o Modificación de los Servicios.** El Proveedor puede suspender, poner fin, retirar o interrumpir la totalidad o parte de los Servicios o cesar la entrega de Productos cuando el Proveedor crea, a su exclusivo juicio, que el OEM está involucrado en alguna actividad fraudulenta o ilegal.
  - ii. Cualquiera de las Partes puede rescindir un Acuerdo de Servicio, o una licencia de Software o de Software independiente: (i) por un incumplimiento sustancial de la otra Parte que no se haya subsanado dentro de los treinta días posteriores a la recepción por la Parte infractora de la notificación por escrito del incumplimiento; o (ii) si una Parte se declara en bancarota o es declarada en quiebra o se nombra a un liquidador judicial o fideicomisario para sustancialmente todos sus activos. Además, el Proveedor puede resolver uno o más Acuerdos de Servicio o licencias de software, con un preaviso de diez días por escrito, si: (i) El OEM no realiza el pago según lo estipulado en el OTS o en el Anexo aplicable (cuando el pago no sea objeto de una disputa de buena fe); (ii) el OEM no realiza el pago dentro de los diez días posteriores a la recepción de la notificación por escrito del importe vencido; (iii) el OEM compró a través de un revendedor y, según corresponda, (iii)(a) el acuerdo entre el OEM y el revendedor haya expirado o se haya rescindido; (iii)(b) el acuerdo entre el Proveedor y el revendedor haya expirado o se haya rescindido; o (iii)(c) el revendedor se haya retrasado en sus obligaciones de pago con el Proveedor. El Proveedor puede rescindir algunos o todos los Anexos de inmediato si el OEM es adquirido o fusionado con un competidor del Proveedor o cualquiera de sus Filiales. La rescisión de un Acuerdo de Servicio no pondrá fin a otros Acuerdos de Servicio, y la rescisión de todos los Acuerdos de Servicio no pondrá fin a este OTS.
- E. **Supervivencia.** Las disposiciones relativas al pago de cargos pendientes, registros y auditoría,

confidencialidad y responsabilidad, todos los derechos de acción que se originen antes de la rescisión, junto con cualquier otra disposición del OTS que, expresamente, o por su naturaleza y contexto, esté destinada a sobrevivir, sobrevivirá a la rescisión.

## 9. INDEMNIZACIÓN

- A. **Indemnización por parte del Proveedor.** El Proveedor: (i) defenderá al OEM frente a cualquier reclamación de terceros de que los Productos o Servicios de Soporte (pero excluyendo los Productos de terceros, cualquier Producto proporcionado para evaluación o sin cargo de conformidad con un Anexo, y software de código abierto) infrinjan una patente, derechos de autor o secretos comerciales de esa Parte que sean exigibles en el país donde el OEM compró el Producto al Proveedor (“**Reclamación**”); e (ii) indemnizará al OEM mediante el pago de: (ii)(a) los costos y daños y perjuicios resultantes adjudicados en última instancia en contra del OEM por un tribunal de jurisdicción competente en la medida en que sean resultado de la Reclamación de terceros; o (ii)(b) los importes establecidos en un arreglo amistoso por escrito negociado y aprobado por el Proveedor.
- B. Además, en caso de que cualquier Producto o Servicio de Soporte se convierta o, en opinión del Proveedor, sea susceptible de convertirse en objeto de una Reclamación, el Proveedor podrá, a su costa y a su discreción: (i) obtener un derecho para que el OEM continúe usando el Producto o Servicio de Soporte afectado; (ii) modificar el Producto o Servicio de Soporte afectado para que no incurra en infracción; (iii) reemplazar el Producto o Servicio de Soporte afectado por sustitutos que no incurran en infracción; (iv) proporcionar un reembolso depreciado o prorrateado razonable por el Producto afectado; o (v) interrumpir los Servicios de Soporte y reembolsar la parte de cualquier cargo por Servicios de Soporte previamente pagado que corresponda al periodo de interrupción de los Servicios de Soporte. Salvo que la ley indique lo contrario, esta sección 9 establece los recursos exclusivos del OEM en relación con cualquier reclamación de propiedad intelectual de terceros relacionada con los Productos y Servicios de Soporte, y nada de lo estipulado en este OTS o en cualquier otro lugar obligará al Proveedor a proporcionar ninguna indemnización mayor.
- C. **Exclusiones de la indemnización.** El Proveedor no tiene ninguna obligación en virtud de la sección 9A anterior: (i) si el OEM incurre en incumplimiento sustancial de este OTS; o (ii) en relación con cualquier Reclamación resultante o que se derive de:
- (ii) (a) cualquier combinación, operación o uso de un Producto o Servicio de Soporte de la marca del Proveedor con cualquier otro producto, servicio, artículo o tecnología, incluidos Productos de terceros y software de código abierto;
  - (ii) (b) el uso para un propósito o de una manera para la cual el Producto o Servicio de Soporte no fue diseñado, o el uso después de que el Proveedor notifique al OEM que cese dicho uso debido a una Reclamación posible o en curso;
  - (ii) (c) cualquier modificación del Producto o Servicio de Soporte realizada por cualquier persona que no sea el Proveedor o sus representantes autorizados;
  - (ii) (d) cualquier modificación del Producto o Servicio de Soporte realizada por el Proveedor de conformidad con instrucciones, diseños, especificaciones o cualquier otra información proporcionada al Proveedor por o en nombre del OEM;
  - (ii) (e) el uso de cualquier versión de un Producto cuando una actualización o iteración más reciente del Producto o Servicio de Soporte puesta a disposición por el Proveedor habría evitado la infracción;
  - (ii)(f) servicios, productos o software proporcionados por el OEM (incluidas las Reclamaciones que busquen indemnizaciones por daños y perjuicios sobre la base de algún rendimiento que el OEM obtenga de sus servicios); o
  - (ii)(g) cualquier dato o información que el OEM o un tercero registre o utilice en relación con los Productos o los Servicios de Soporte de la marca del Proveedor (conjuntamente, las “**Reclamaciones excluidas**”).
- D. **Indemnización por parte del OEM.** El OEM defenderá e indemnizará al Proveedor y a sus Filiales frente a cualquier reclamación de terceros resultante o derivada de:
- (i) el hecho de que el OEM no obtenga alguna licencia, derechos de propiedad intelectual u otros permisos pertinentes, certificaciones reglamentarias o aprobaciones asociadas con la tecnología o los datos que el OEM proporcione al Proveedor o a sus Filiales, o con software que no sea del

Proveedor u otros componentes que el OEM indique o pida al Proveedor o a sus Filiales que usen, instalen o integren como parte de los Productos o Servicios;

(ii) la vulneración por parte del OEM de los derechos de propiedad del Proveedor o de sus Filiales;

(iii) el no acatamiento del OEM o de los Representantes del OEM de todas las leyes, reglas, reglamentos y órdenes aplicables que afecten a los Productos y la sección 11 "Cumplimiento" que figura más adelante;

(iv) cualquier garantía o manifestación otorgada por el OEM o los Representantes del OEM que difiera de las proporcionadas por el Proveedor;

(v) el uso indebido o abuso de los Productos, negligencia o incumplimiento de cualquier disposición de este Acuerdo por parte del OEM;

(vi) la transferencia o facilitación de acceso a los Datos excluidos (definidos a continuación) a cualquier Proveedor o sus Filiales por parte del OEM; o

(vii) las Reclamaciones excluidas.

E. **Indemnización mutua.** Cada Parte defenderá e indemnizará a la otra Parte frente a cualquier reclamación o demanda de terceros por lesiones corporales personales, incluida la muerte, en la medida en que hayan sido directamente causadas por negligencia grave o conducta dolosa de la Parte indemnizadora en el curso de la realización de sus obligaciones en virtud de este OTS.

F. **Proceso de indemnización.** El deber de una Parte de defender e indemnizar en virtud de esta sección está supeditado a que la Parte que busque la indemnización: (i) envíe una notificación inmediata por escrito de la Reclamación a la Parte que proporcione la indemnización y adopte medidas razonables para mitigar los daños y perjuicios; (ii) otorgue a la Parte que proporcione la indemnización el derecho exclusivo a controlar la defensa y resolución de la Reclamación; y (iii) coopere con la Parte que proporcione la indemnización en la defensa y resolución de la Reclamación y en la mitigación de cualquier daño y perjuicio.

## 10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

A. En relación con todas las reclamaciones de cualquiera de las Partes a la otra por daños y perjuicios en virtud de o en relación con este Acuerdo o cualquier Propuesta o Descripción del Servicio en virtud del presente, cualquiera que sea el fundamento jurídico (incluido el ilícito civil), se aplicará lo siguiente:

i. Limitaciones. Ninguna de las Partes será responsable de: (a) la pérdida de beneficios o ingresos; (b) la pérdida de uso de sistemas y redes; (c) daños morales y pérdida de fondo de comercio o daños a la imagen o reputación; (d) la pérdida, corrupción o daño de datos, software o medios; (e) la recuperación o reinstalación de datos o programas; y/o (f) la pérdida o daño especial, indirecto o consecuente.

ii. Límite de responsabilidad. La responsabilidad total del Proveedor ante el OEM no excederá del 100 % de los cargos totales facturados y pagados por el OEM al Proveedor en los últimos 12 meses anteriores al suceso que hubiera originado el daño y en virtud de la(s) Propuesta(s) y/o Descripción(es) del Servicio respectiva(s) que den lugar a la responsabilidad.

iii. Excepciones. Nada de lo estipulado en este Acuerdo excluirá o limitará la responsabilidad de las Partes por: (a) la infracción de derechos de propiedad intelectual de la otra Parte o sus Filiales; o (b) cualquier otra responsabilidad que no pueda ser excluida por ley.

iv. Prevención y mitigación. El OEM implementará una arquitectura y procesos de TI que permitan al OEM prevenir y mitigar daños y perjuicios en consonancia con la relevancia de los sistemas y datos para el negocio del Cliente y sus requisitos de protección de datos, incluido un plan de recuperación empresarial. A este respecto, el OEM: (a) dispondrá un proceso de copia de seguridad de forma regular y proporcionará copias de seguridad de los datos relevantes antes de que el Proveedor lleve a cabo cualquier trabajo correctivo, de actualización o de otro tipo en los sistemas de TI del Cliente; (b) supervisará la disponibilidad y el rendimiento de su TI durante el desempeño de los Servicios; y (c) reaccionará de inmediato a los mensajes y alertas recibidos del Proveedor a través de las funciones de notificación de los Productos e informará inmediatamente de cualquier problema identificado al Proveedor. En caso de pérdidas de datos, el Proveedor solo serán responsables de realizar esfuerzos comerciales razonables para recuperar los datos disponibles y recuperables que hubieran

sido necesarios de disponer copias de seguridad.

- v. Limitaciones a las reclamaciones. Cualquier reclamación en virtud de este Acuerdo, incluidas entre otras reclamaciones de indemnización, debe presentarse durante el periodo de 12 meses posterior al suceso o sucesos que supuestamente dieron lugar a dicha reclamación, o antes del periodo de prescripción establecido por la legislación local, si existiera dicho periodo, el OEM se compromete a incluir en todos los acuerdos para la venta, arrendamiento o transferencia de la propiedad de los Productos una limitación de la disposición de responsabilidad similar a la anterior, incluida la renuncia en cuanto a la responsabilidad del Proveedor por daños incidentales, indirectos, punitivos, especiales o consecuentes; pérdida de ingresos, ganancias o ahorros; datos o software perdidos o dañados; o pérdida de uso.

## 11. CUMPLIMIENTO

- A. **Cumplimiento de la normativa general.** El OEM, a su propio coste, cumplirá con todas las leyes, códigos y reglamentos aplicables de cualquier autoridad gubernamental con jurisdicción sobre sus actividades en relación con este Acuerdo. El Proveedor proporcionará al OEM cualquier información disponible dentro de lo razonable requerida para permitir que el OEM cumpla con las leyes y reglamentos aplicables en relación con los Productos. Las marcas de cumplimiento normativo en los Productos Estándar pueden variar, dependiendo de dónde se fabriquen y vendan tales productos al OEM. El OEM entiende que los Productos Estándar vendidos desde Estados Unidos, Canadá y los países de la Unión Europea (UE) contienen marcas de cumplimiento normativo que se exigen para envíos a los Estados Unidos, Canadá y países de la Unión Europea (EU), respectivamente. Se requieren marcas de cumplimiento normativo adicionales para el envío a otras ubicaciones. El OEM es el único responsable de obtener las marcas que pudieran ser necesarias. El OEM será responsable del cumplimiento normativo continuado, incluyendo, entre otros, el cumplimiento de las normas de descarga electrostática y emisiones radiadas, de cualquier modificación o adición hecha al Producto estándar después de que los Productos Estándar hayan sido enviados desde el Proveedor.
- B. **Etiquetado del Producto.** Salvo que se acuerde lo contrario entre el Proveedor y el OEM en un Acuerdo de Servicio, todos los Productos revendidos por el OEM al amparo de este Acuerdo se revenderán solo con sus marcas originales. Si el OEM elimina o mueve marcas o logotipos del Proveedor en el Producto estándar después de que dichos productos se hayan enviado, y aplica otras marcas o logotipos (incluidas marcas o nombres que pertenezcan al OEM) a dichos productos, el OEM es responsable de obtener todas las aprobaciones reglamentarias necesarias u otras autorizaciones para cada país donde dichos productos modificados serán vendidos y enviados por el OEM. En ningún caso el OEM eliminará o cambiará etiquetas de certificación de agencia y de seguridad ni etiquetas de otros fabricantes en los Productos sin la pertinente aprobación por escrito de la agencia o fabricante
- C. **Cumplimiento de las normas comerciales.** El OEM está sujeto y es responsable del cumplimiento de las leyes de control de las exportaciones y sanciones económicas de los Estados Unidos, la Unión Europea y otras jurisdicciones aplicables. Los materiales no pueden ser utilizados, vendidos, arrendados, exportados, importados, reexportados o transferidos excepto con la autorización previa por escrito del Proveedor y de conformidad con dichas leyes, incluyendo, entre otros, los requisitos de licencias de exportación, restricciones de usuario final, de uso final y de destino final, prohibiciones de trato con personas y entidades sancionadas, incluyendo, entre otras, personas en la lista de nacionales especialmente designados y personas bloqueadas de la Oficina de control de bienes extranjeros o la lista de personas excluidas del Departamento de comercio de los Estados Unidos. El Cliente manifiesta y garantiza que no es el objeto u objetivo de, y que el Cliente no se encuentra en un país o territorio (incluyendo, entre otros, Corea del Norte, Cuba, Irán, Siria y Crimea) que sea el objeto u objetivo de, sanciones económicas de los Estados Unidos, la Unión Europea u otras jurisdicciones aplicables.
- D. **Medioambiente**
  - i. El OEM deberá cumplir con todas las leyes y reglamentos de responsabilidad del productor aplicables que pueden incluir, entre otras: productos electrónicos, baterías y embalajes en todas las jurisdicciones aplicables.
  - ii. El cumplimiento de las leyes y reglamentos de responsabilidad del productor incluye, entre otras cosas, obligaciones relacionadas con la importación, comercialización, declaraciones y presentaciones regulatorias, recuperación, tratamiento medioambientalmente apropiado y otras obligaciones estipuladas por las leyes y reglamentos aplicables.

## **E. Eliminación de residuos**

- i. El OEM deberá cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables en relación con la eliminación de residuos electrónicos, y todos los Productos no funcionales y funcionales que el OEM decida eliminar (en conjunto "Residuos electrónicos") se harán de acuerdo con la legislación aplicable.
- ii. El OEM utilizará proveedores de residuos electrónicos aprobados para la eliminación de residuos electrónicos, mantendrá un proceso de auditoría sobre esos proveedores y exigirá la certificación de los proveedores en cuanto haya programas de certificación industriales disponibles. Como parte del proceso de eliminación de residuos electrónicos del OEM, incluidas las unidades de disco y las unidades de estado sólido, el Software y los datos se limpiarán o destruirán físicamente mediante un proceso no menos estricto que las directrices contenidas en NIST SP 800-88r1 y en la legislación aplicable.
- iii. Las marcas y los nombres comerciales del Proveedor serán eliminados y/o destruidos para todos los Residuos Electrónicos que sean eliminados por el OEM.

## **F. Cumplimiento de las Leyes anticorrupción.**

- i. Tal como se usa en el presente documento, "Leyes Anticorrupción" se refiere a las leyes anticorrupción o antisoborno vigentes en jurisdicciones donde el OEM comercializa o vende productos o servicios del Proveedor, y las Leyes Anticorrupción incluyen específicamente la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos y la Ley Antisoborno del Reino Unido de 2010. El OEM no podrá, en relación con este Acuerdo, directa o indirectamente (a) ofrecer, prometer, autorizar o transferir a, o (b) pedir, solicitar o exigir a ninguna persona o Funcionario de Gobierno (según se define a continuación) ninguna contraprestación para influir indebidamente, inducir o recompensar cualquier acto, decisión u omisión con el fin de obtener o retener negocios o conseguir cualquier ventaja indebida.
- ii. Funcionario de Gobierno significa un funcionario o empleado de un gobierno o cualquier departamento, agencia o administración de estos, o de una organización pública internacional, o cualquier persona que actúe en calidad de funcionario para, o en nombre de dicho gobierno o departamento, agencia o administración, o para, o en nombre de dicha organización pública.
- iii. Cada Parte se compromete a que en el caso de que subcontrate la prestación de cualquier elemento de este Acuerdo a cualquier persona, o reciba cualquier servicio en relación con el cumplimiento por su parte de este Acuerdo de cualquier persona (cada persona es una "Persona asociada"), impondrá a dicha Persona asociada obligaciones en materia de anticorrupción que no sean menos onerosas que las impuestas en este Acuerdo.
- iv. Cada Parte manifiesta que, en la fecha de entrada en vigor de este Acuerdo, ni ella ni ninguno de sus directivos o empleados con poder de toma de decisiones en virtud de este Acuerdo han sido condenados por ningún delito relacionado con sobornos, corrupción, fraude o falsedad.
- v. Cada Parte (a) mantendrá y hará cumplir, durante toda la duración de las negociaciones entre las Partes, sus propias políticas y procedimientos anticorrupción, incluidos, entre otros, procedimientos adecuados destinados a garantizar que ella y sus Personas asociadas cumplan con las Leyes anticorrupción.; (b). Cada Parte mantendrá libros y registros contables adecuados, precisos y completos relacionados con todas sus actividades en virtud de este Acuerdo. Cada Parte proporcionará información, documentación y asistencia razonable a la otra Parte y a sus representantes autorizados con el fin de garantizar el cumplimiento por su parte de las Leyes anticorrupción o para apoyar una consulta o investigación de una presunta vulneración de estas leyes.
- vi. Cualquiera de las Partes puede suspender el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Acuerdo si cree razonablemente que la otra Parte incumple, o si la otra Parte se niega a proporcionar información para confirmar el cumplimiento por su parte de esta sección 11.E del Acuerdo.

## **12. PRIVACIDAD DE LOS DATOS**

**A. Cumplimiento de la legislación.** Las Partes cumplirán con todas las leyes y reglamentos de privacidad que sean aplicables en relación con el procesamiento de datos personales en virtud de este Acuerdo. En esta cláusula, "datos personales", "responsable" y "tratamiento" tendrán el significado establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 ("RGPD") y otra legislación de privacidad local aplicable que prevalezca en caso de conflicto con el RGPD.

**B. Condiciones para el tratamiento de los datos.** Por lo general, el Proveedor no requieren acceso a

datos del OEM para realizar ningún Servicio. En la medida en que el Proveedor traten cualquier dato personal en nombre del OEM en virtud de este Acuerdo, el Proveedor solo tratarán datos personales en la medida de lo necesario para cumplir con sus obligaciones legales en virtud de las leyes y reglamentos aplicables y de conformidad con sus políticas de privacidad específicas del país, disponibles en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>.

- C. **Revelación de información al Proveedor.** El OEM se compromete a obtener todos los derechos, permisos y consentimientos necesarios antes de revelar cualquier dato personal al Proveedor.
- D. **Datos excluidos.** "Datos Excluidos" ("Excluded Data") significa: (i) datos clasificados, utilizados en la lista de municiones de los Estados Unidos (U.S. Munitions list) (incluidos el software y los datos técnicos) o ambos; (ii) artículos, servicios y datos técnicos relacionados designados como artículos de defensa y servicios de defensa; y (iii) datos relacionados con el ITAR (Reglamento Internacional de Tráfico de Armas). El OEM reconoce que los productos y servicios proporcionados en virtud del OTS no están diseñados para tratar, almacenar o utilizarse en relación con Datos Excluidos. El OEM es el único responsable de revisar los datos que sean proporcionado al Proveedor o a los que este tenga acceso para asegurarse de que no contienen Datos Excluidos. Además, los productos en sus configuraciones predeterminadas no pueden estar optimizados para tratar, almacenar o transmitir información de identificación personal que esté sujeta a requisitos de seguridad más elevados como resultado de las políticas o prácticas internas del OEM o por ley. El OEM es el único responsable del cumplimiento de los requisitos de seguridad más elevados exigidos por sus propias políticas internas y por ley.

### 13. DIVULGACIÓN PÚBLICA DE INFORMACIÓN, PI, MARCAS COMERCIALES Y CONFIDENCIALIDAD

- A. **Divulgación pública de información.** En un plazo de noventa (90) días desde la formalización de este Acuerdo, el Proveedor podrá, a su entera discreción, solicitar al OEM que participe en un comunicado de prensa u otra publicidad ("Publicidad") anunciando la selección por parte del OEM del Producto OEM del Proveedor. El OEM acepta participar en dicha Publicidad y autoriza al Proveedor a utilizar el nombre del OEM, la marca comercial, el logotipo, imágenes del Producto OEM y otras marcas de identificación en la Publicidad, siempre que el Proveedor obtenga la aprobación del OEM para el contenido de la Publicidad antes de la primera divulgación pública de la Publicidad. El Proveedor tendrá derecho a publicar, usar, hacer referencia y mostrar la Publicidad final aprobada, en su totalidad o a través de extractos no editados, en todos los formatos. Salvo que se acuerde expresamente en esta sección, ni el Proveedor ni el OEM podrán divulgar públicamente ninguna información relacionada con este Acuerdo, incluida la existencia de este Acuerdo, sin obtener primero la aprobación previa por escrito de la otra Parte. Por lo que respecta al Proveedor, dicha aprobación previa por escrito debe obtenerse del departamento de relaciones públicas del Proveedor.
- B. **Derechos de propiedad intelectual.** Todos los derechos, títulos e intereses en y sobre los derechos de propiedad intelectual de los Productos Estándar y los Servicios del Proveedor, incluidos los secretos tecnológicos y comerciales incorporados en los mismos y cualquier desarrollo personalizado creado, o proporcionado en relación con, o asociado a este Acuerdo, y cualquier obra derivada de él, pertenecen única y exclusivamente al Proveedor o a sus licenciantes o proveedores, y el OEM no tiene ningún derecho sobre ninguno de los derechos anteriores aparte de los derechos expresamente estipulados en este Acuerdo. Nada de lo estipulado en este Acuerdo o de otra manera se considerará que otorga al OEM un interés de propiedad en cualquiera de los derechos de propiedad intelectual en o sobre cualquier Producto estándar o Servicios del Proveedor, en su totalidad o en parte.
- C. **Marcas comerciales.** El OEM puede utilizar el nombre "Dell" o "Dell EMC" y los nombres de los Productos Estándar (en conjunto, los "Nombres Aprobados"), con el único fin de identificar con precisión los Productos que el OEM está comercializando. El uso de Nombres Aprobados por parte del OEM deberá ajustarse a las directrices de uso de marcas comerciales del Proveedor, que pueden ser actualizadas en cualquier momento por el Proveedor a su entera discreción. El OEM no puede utilizar los Nombres Aprobados de manera más destacada o con más frecuencia de lo necesario para este propósito. El OEM no puede utilizar ningún logotipo del Proveedor ni ningún nombre o marca del Proveedor que no sean los Nombres Aprobados, excepto y solo en la medida en que el Proveedor lo permita previamente por escrito. El OEM se compromete a garantizar que el uso por su parte de los Nombres Aprobados no será susceptible de crear la impresión de que el Proveedor y el OEM son filiales o que el Proveedor ha patrocinado, autorizado, aprobado o respaldado el negocio del OEM, los Productos OEM, cualquier oferta del OEM o cualquier oferta de marketing, publicidad o promoción de estos. El OEM se compromete a cambiar o corregir, a expensas del OEM, cualquier anuncio, publicidad,



material o actividad que el Proveedor, a su exclusivo juicio, decida que es inexacto, objetable, engañoso o un uso indebido de los nombres, marcas o logotipos del Proveedor. El OEM no adquiere ningún derecho, título o interés en las marcas, nombres y logotipos del Proveedor, excepto por el derecho limitado y no exclusivo de usar los Nombres aprobados según lo dispuesto en esta sección. Este derecho limitado termina con la resolución de este Acuerdo.

**D. Información confidencial.**

- i. **“Información confidencial”** es cualquier información, datos técnicos o conocimientos técnicos proporcionados, ya sea en forma escrita, oral, electrónica, basada en el sitio web, o de otra forma, por el divulgador al destinatario y que: (i) vaya marcada, acompañada o respaldada por documentos que designen de manera clara y visible los documentos como “confidencial”, “uso interno” o algún equivalente; (ii) sea identificado por el divulgador como confidencial antes, durante o inmediatamente después de la presentación o comunicación; o (iii) deba razonablemente ser conocido por el destinatario como confidencial.
- ii. Este OTS no impone ninguna obligación a un destinatario con respecto a la información designada como confidencial que: (i) el destinatario pueda demostrar que ya estaba en su posesión antes de recibirla del divulgador; (ii) esté o se ponga a disposición del público sin que sea culpa del destinatario o de sus Representantes (definidos a continuación); (iii) sea recibida legítimamente por el destinatario de un tercero que no tenga ningún deber de confidencialidad; (iv) sea divulgada por el divulgador a un tercero sin un deber de confidencialidad sobre el tercero; o (v) sea desarrollada independientemente por el destinatario sin infringir el OTS.
- iii. Si un destinatario es requerido por un organismo gubernamental o tribunal de justicia para facilitar Información Confidencial, en la medida permitida por la ley, el destinatario se compromete a avisar al divulgador con un tiempo razonable por adelantado para que el divulgador pueda oponerse a la divulgación o solicitar una medida cautelar. El destinatario utilizará la Información Confidencial únicamente con el propósito de y en relación con la evaluación de una posible transacción comercial o relación entre las partes, o para la continuación de esta. El destinatario puede facilitar Información Confidencial a sus directores, directivos, empleados y empleados de sus Filiales, así como a contratistas, asesores y agentes suyos y de sus Filiales, siempre y cuando esas personas tengan la necesidad de conocerla en su trabajo para el destinatario en apoyo de la transacción o relación comercial potencial o continuada, y queden vinculados por obligaciones de confidencialidad al menos tan restrictivas como las impuestas al destinatario en este OTS (conjuntamente, **“Representantes”**). El destinatario es plenamente responsable de cualquier incumplimiento de este OTS por parte de sus Representantes. Para proteger la Información confidencial, el destinatario utilizará el mismo grado de cuidado –pero no menos que un cuidado razonable– que el destinatario utilice con respecto a su propia información similar. El destinatario solo puede divulgar Información Confidencial según lo autorizado por este OTS. Los términos de este OTS no restringen el derecho del destinatario a diseñar, desarrollar, adquirir, vender, comercializar, reparar o negociar de otro modo, directa o indirectamente, con productos o servicios que compitan con los del divulgador, siempre y cuando el destinatario no utilice ninguna de la Información Confidencial del divulgador para esas actividades. A menos que las Partes acuerden lo contrario por escrito, el deber del destinatario de proteger la Información Confidencial expira tres años después de la fecha de divulgación. Sin embargo, con sujeción a los términos de esta sección, la obligación de proteger la información técnica sobre los productos y servicios vigentes de un divulgador y toda la información sobre posibles productos o servicios no revelados nunca expira. A petición del divulgador, por escrito, el destinatario devolverá o destruirá de inmediato toda la Información Confidencial recibida del divulgador, junto con todas las copias. No obstante, lo anterior, los asesores profesionales del destinatario (por ejemplo, abogados y contables) pueden conservar una copia de archivo de sus respectivos documentos de trabajo e informes finales de conformidad con sus obligaciones profesionales y éticas.

**14. OTROS**

- A. **Seguro.** El OEM se compromete a obtener y mantener durante el periodo de vigencia de este Acuerdo, un seguro de responsabilidad general comercial, que incluya la responsabilidad sobre los productos, por una cantidad mínima de al menos un millón de dólares (1 000 000,00 \$) con una compañía de seguros que tenga una calificación de A- o superior. A petición del Proveedor, el OEM proporcionará al Proveedor un certificado del seguro antes mencionado y proporcionará copias de cualquier certificado de seguro nuevo o modificado al Proveedor. Además, el OEM nombrará al Proveedor como asegurado adicional en todas las pólizas de seguro de responsabilidad general comercial obtenidas de acuerdo con esta sección. El OEM deberá dar al Proveedor un preaviso de al menos treinta (30) días por escrito acerca de cualquier cancelación o terminación del seguro exigido por esta sección.
- B. **Referencias.** El Proveedor puede identificar al OEM como usuario de los Productos, los Servicios o

ambos, según corresponda.

- C. **Avisos.** Las Partes proporcionarán todos los avisos en virtud de este OTS por escrito. El OEM debe proporcionar avisos al Proveedor, en la dirección de correo electrónico del Proveedor que aparece en la primera página del OTS y, si corresponde, en la dirección del Proveedor o de su Filial según se indique en un Anexo.
- D. **Fuerza mayor.** A excepción del pago de los importes adeudados y pagaderos, ni el Proveedor ni el OEM serán responsables por el incumplimiento de sus obligaciones durante cualquier periodo si la ejecución se retrasa o resulta inviable o imposible debido a circunstancias fuera del control razonable de esa Parte.
- E. **Cesión y Subcontratación.** Ninguna de las Partes cederá este OTS ni un Contrato de Compra ni ningún derecho u obligación en el presente documento ni delegará ninguna ejecución sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte, consentimiento que no será denegado sin motivo razonable. No obstante, lo anterior: (i) el Proveedor podrá usar Filiales u otros subcontratistas cualificados para cumplir con sus obligaciones en virtud de este documento, siempre que la parte pertinente del Contrato de Compra siga siendo responsable de la ejecución de este; y (ii) cualquiera de las Partes podrá ceder obligaciones de pago que se deriven en virtud de cualquier Contrato de Compra sin el consentimiento de la otra Parte.
- F. **Ley aplicable; Resolución de disputas.** El OTS, y cualquier disputa, reclamación o controversia (ya sea contractual, extracontractual o de otro tipo) relacionada con lo que se derive del OTS o de cualquier cotización o Pedido (“**Disputa**”) que surja en las regiones siguientes se regirá por la jurisdicción asociada indicada en la columna “Legislación Elegida”:

| Ubicación de la Filial del Proveedor de LatAm                                       | Jurisdicción   | Legislación aplicable                     |
|---|--|---|
| <b>Argentina</b>  | Tribunales ordinarios de la ciudad de Buenos Aires, Argentina.   | Legislación de la República de Argentina. |
| <b>Brasil</b>   | Tribunales federales y estatales de São Paulo, Brasil, y del distrito central de São Paulo, según corresponda. | Legislación de la República de Brasil.    |
| <b>Chile</b>  | Tribunales ordinarios de la ciudad y el condado de Santiago de Chile.  | Legislación de la República de Chile.     |
| <b>Colombia</b>   | Tribunales ordinarios de la ciudad de Bogotá, Colombia.  | Legislación de la República de Colombia.  |
| <b>México</b>   | Tribunales de México, ciudad de México.  | Legislación de México.                    |
| <b>Perú</b>   | Tribunales y jueces del distrito de Lima Cercado.  | Legislación de la República de Perú.      |
| <b>Otros países de LatAm que no figuran en el presente documento – entidad Dell</b> | Tribunales ordinarios en y para el condado de Travis o de Williamson, Texas.                                   | Legislación del estado de Texas.          |
| <b>Otros países de LatAm que no figuran en el presente documento - entidad EMC</b>  | Tribunales de la República de Irlanda.   | Legislación de la República de Irlanda.   |

- G. **Renuncia.** La no ejecución de una disposición del OTS no constituirá una renuncia a esa o a cualquier otra disposición del OTS.
- H. **Contratistas independientes.** Las Partes son contratistas independientes a todos los efectos en virtud del OTS y no pueden obligar a ninguna otra Parte sin aprobación previa por escrito. No es la intención de las Partes que nada de lo estipulado en el OTS permita que cualquiera de las Partes actúe como agente o representante de una Parte, ni que las Partes actúen como empresas conjuntas o socios para ningún propósito. Ninguna de las Partes es responsable de los actos u omisiones de ninguna otra.
- I. **Divisibilidad.** Si alguna parte del OTS o de algún documento que incorpore el OTS como referencia se considera inaplicable, la validez de todas las Partes restantes no se verá afectada.
- J. **Acuerdo completo.** Este OTS (incluidas las Condiciones Generales y los Anexos de Productos y

Servicios) y cada Contrato de compra en virtud del presente comprenden la declaración completa del acuerdo de las Partes con respecto al objeto de este y solo pueden ser modificados mediante acuerdo escrito. **Conflictos.** Si hay un conflicto entre cualquier Acuerdo de Servicio y el OTS, los términos del Acuerdo de Servicio tendrán prioridad, y en caso de cualquier conflicto entre un Anexo de Producto o de Servicio y las Condiciones Generales, prevalecerá el Anexo de Producto o Servicio. En el caso de que un asunto se aborde tanto en el acuerdo de licencia del Software del Proveedor proporcionado en o con el Software como en el OTS o en cualquier Anexo de Producto o Servicio, prevalecerá la disposición correspondiente del acuerdo de licencia del Software del Proveedor.

## ANEXO DE PRODUCTO 1 DEL OTS

### Condiciones de Producto de Infraestructura

Este Anexo establece las condiciones que se aplican específicamente a los Productos de infraestructura. Las Condiciones Generales se incorporan como referencia a este Anexo. Si hay un conflicto entre este Anexo y las Condiciones Generales, mandará este Anexo.

Los Apéndices adjuntos se incorporan a este Anexo de Producto y se aplican a los Productos de infraestructura:

- Apéndice A – Apéndice de Soporte del OEM
  - o Adenda A-1 – Apéndice de Servicios de Soporte
- Apéndice B – Acuerdo de Servicios Profesionales

#### 1. DEFINICIONES

Todas las definiciones establecidas en las Condiciones Generales se aplican a los Productos de infraestructura, además de las definiciones que se indican a continuación.

- A. **“Servicios de Configuración e Implementación”** significa, para Productos de Red y Productos de Servidor (i) servicios de implementación estándar, tales como Servicios de implementación básica, servicios ProDeploy o ProDeploy Plus, según se describen en las Descripciones de Servicio correspondientes, disponibles en [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global); o (ii) servicios de configuración estándar, incluidas las características y ofertas de servicio descritas en el o los correspondientes Acuerdos de Servicio, disponibles en [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global) o del representante de ventas del Proveedor, según corresponda, tales como creación de imágenes estáticas y dinámicas, etiquetado de bienes, informes sobre bienes, servicios estándar de configuración de sistemas (ajustes de la BIOS, partición de disco duro, instalación de aplicaciones y configuración del sistema operativo). Los Servicios de configuración e implantación para Productos de Red y Productos de Servidor están sujetos al o a los Acuerdos de Servicio aplicables.
- B. **“Productos de infraestructura”** significa Equipos que comprenden productos de servidor, red, almacenamiento, convergentes e hiperconvergentes, y productos de dispositivos de protección de datos y su Software relacionado, ya sea preinstalado o con licencia por separado y aparte de dichos productos
- C. **“Sitio de instalación”** significa la dirección de envío u otra ubicación identificada en la cotización del Proveedor o en otro documento preparado por el Proveedor como el sitio de instalación, de uso, o ambos, del Equipo.
- D. **“Aviso de Producto”** significa la información relacionada con el Equipo, el Software, el Software independiente y los Servicios, publicada en un sitio web del Proveedor en el momento de la cotización del Proveedor, y que actualmente se encuentra en [http://www.EMC.com/products/warranty\\_maintenance/index.jsp](http://www.EMC.com/products/warranty_maintenance/index.jsp). Para localizar la información pertinente relacionada con los Productos de la serie SC, consulte la descripción del servicio aplicable que aparece en [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). El Aviso de Producto informa al OEM de los derechos y restricciones de uso específicos del Producto de infraestructura, la unidad de medida (si existe), los periodos de garantía, las actualizaciones de la garantía y las condiciones de los Servicios de Soporte. El Aviso de Producto en vigor en la fecha de la cotización del Proveedor se aplicará a los Productos de infraestructura y se considerará incorporado en esa cotización y en el pedido de compra del OEM asociado mediante esta referencia. A petición, el Proveedor proporcionará una copia del Aviso de Producto aplicable o lo adjuntará a la correspondiente cotización del Proveedor.
- E. **“Servicios de Soporte”**, cuando se usan en este Anexo y se aplican a los Productos de infraestructura, hacen referencia a los Servicios descritos en el Apéndice de Servicio A y A-1 de este Anexo de Producto y que están identificados en la tabla ubicada en <http://www.emc.com/collateral/warranty-maintenance/h4276-emc-prod-warranty-maint-table.pdf>; los Servicios de Soporte para productos de red están enumerados en <http://www.dell.com/en-us/work/shop/networking/sc/networking-products> (“Productos de Red”), [servidores de la marca del Proveedor](#) que se encuentran en <http://www.dell.com/en-us/work/shop/dell-powerededge-servers/sc/servers> (“Producto de Servidor”) y Productos de la serie SC indicados en [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). Servicios de Soporte para Productos de infraestructura que son “Productos de infraestructura convergente” se indican en

## 2. GARANTÍAS

Las garantías limitadas que se indican a continuación están sujetas a las exclusiones y renunciaciones indicadas en la sección Garantía de este Acuerdo.

- A. **Garantía de Producto.** El Proveedor garantiza que los Equipos, con un uso normal y con el mantenimiento recomendado regularmente, estará libre de defectos sustanciales en cuanto al material y la mano de obra, y que los Equipos funcionarán sustancialmente de acuerdo con la correspondiente documentación estándar del producto emitida por el Proveedor. Las garantías limitadas para la parte de los Equipos de los Productos se encuentran en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector-warranties?c=us&l=en&s=corp> o en la documentación aplicable o en el Aviso de Producto para los Equipos específicos.
- B. **Recursos disponibles para el Cliente.** Toda la responsabilidad del Proveedor en virtud de las garantías para los Productos descritas anteriormente será que el Proveedor, a su elección y a expensas propias, repare o reemplace el Producto afectado, y, si el Proveedor no puede hacerlo dentro de un plazo razonable, entonces el Proveedor reembolsará el importe pagado por Cliente por el Producto afectado proporcionalmente depreciado durante un periodo de cinco años, tras la devolución de dicho Producto al Proveedor.

## 3. CONDICIONES ADICIONALES

- A. **Órdenes de cambio:**
- i. **Órdenes de cambios de ingeniería obligatorios.** De vez en cuando (por ejemplo, por razones de seguridad del producto) el Proveedor puede emitir órdenes de cambios de ingeniería obligatorios ("MECO"). En cuanto a los Productos Estándar afectados en el inventario o bajo el control del OEM, o ya distribuidos por el OEM, el OEM obtendrá acceso a los Productos Estándar para permitir que el Proveedor o los agentes del Proveedor instalen dichos MECO.
- ii. **Órdenes de cambios de ingeniería.** El Proveedor se reserva el derecho de realizar sustituciones y modificaciones en las especificaciones y el diseño de cualquier Producto estándar que no afecten sustancial o negativamente a la forma, ajuste o función. Las sustituciones y modificaciones no crean ni implican ninguna obligación de realizar sustituciones o modificaciones en los Productos Estándar previamente proporcionados.
- B. **Productos de Red y Productos de Servidor.** Lo siguiente se aplicará a los Productos de Red y a los Productos de Servidor:
- a. **Acuerdos de Servicio.** Para los Productos de Red y los Productos de Servidor, los Servicios de Soporte y los Servicios de Configuración e Implementación están sujetos a las condiciones adicionales contenidas en el o los Acuerdos de Servicio aplicables. Si hay un conflicto entre los términos de este Anexo, las Condiciones Generales del OTS y cualquier Acuerdo de Servicio, se aplicará el siguiente orden de prioridad: (i) el Acuerdo de Servicio; (ii) este Anexo; y (iii) las Condiciones Generales.
- b. **Reemplazo de unidad completa; Error de devolución; Propiedad de la pieza de servicio.** Si el Proveedor determina que un componente del Producto de Red o del Producto de Servidor defectuoso puede eliminarse y reemplazarse o desconectarse y reconectarse fácilmente, o si el analista del Proveedor determina que el Producto de Red o el Producto de Servidor debe reemplazarse como un sistema completo, el Proveedor se reserva el derecho de enviar al OEM un componente o un Producto de Red o Producto de Servidor de reemplazo completo, según corresponda. Si el Proveedor entrega al OEM un Producto de Red o un Producto de Servidor de reemplazo completo o un componente de cualquiera de ellos, el OEM debe devolver el Producto de Red o el Producto de Servidor o el componente defectuoso, según corresponda, al Proveedor dentro de los diez días siguientes a la recepción del reemplazo, a menos que el OEM haya adquirido el servicio "Keep Your Hard Drive" (Quédese con su disco duro) para el Producto de Red o Producto de Servidor afectado. En ese caso, el OEM puede conservar el o los respectivos discos duros. El Proveedor será el propietario de todos los componentes del Proveedor eliminados de los Productos de Red o de los Productos de Servidor y de los Productos de Red o Productos de Servidor completos que el OEM devuelva al Proveedor. Si el OEM se queda con un componente o un Producto de Red o Producto de Servidor completo después de que el Proveedor lo haya reemplazado, el OEM debe pagar al Proveedor el precio de venta vigente del

componente o el Producto de Red o Producto de Servidor completo, según corresponda, que el OEM se quede (excepto los discos duros de Productos de Red o Productos de Servidor cubiertos por el servicio "Keep Your Hard Drive"). El Proveedor facturará al OEM por todo el Producto de Red, el Producto de Servidor o los componentes que el OEM se quede y el OEM pagará la factura del Proveedor dentro de los diez días posteriores a la recepción. Si el OEM no paga la factura del Proveedor dentro de los diez días posteriores a la recepción, además de cualquier otro derecho legal y recurso disponible para el Proveedor, el Proveedor puede rescindir la Descripción del Servicio aplicable mediante notificación por escrito al OEM. El Proveedor usa y el OEM autoriza expresamente el uso de piezas nuevas y reacondicionadas hechas por distintos fabricantes en la realización de reparaciones.

- c. **Piezas Almacenadas; Piezas Críticas.** El Proveedor actualmente almacena piezas en diversas ubicaciones en todo el mundo. Es posible que las piezas seleccionadas no se almacenen en la ubicación más cercana a la ubicación del OEM. Si una pieza que se necesita para reparar el Producto no está disponible desde una instalación del Proveedor cercana a la ubicación del OEM y debe transferirse desde otra instalación, esta se enviará tan pronto como sea comercialmente razonable. Ciertas ubicaciones de piezas del Proveedor almacenan piezas críticas, según lo determine el Proveedor, para suministrar piezas en tiempos de respuesta en el mismo día laborable. Una pieza crítica es una pieza que, en caso de fallo, puede impedir que el Producto realice sus funciones básicas. El Proveedor puede enviar estas piezas usando servicios de entrega en 24 h. Para recibir piezas en dos o cuatro horas, el OEM debe adquirir un derecho de Servicio de Soporte correspondiente que admita la entrega de piezas críticas, y el Producto debe estar ubicado dentro del área de cobertura compatible designada por el Proveedor.
- d. **Otras exclusiones de Servicio.** En el curso de la realización de los Servicios de Soporte, el Proveedor no será responsable de: (i) proporcionar asistencia a la ejecución o asistencia administrativa, instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, asistencia formativa, administración remota, o cualquier actividad o servicio no descrito expresamente en el o los Acuerdos de Servicio aplicables; (ii) proporcionar reemplazo de medios, suministros operativos, accesorios estéticos o piezas tales como marcos, y cubrir o dar soporte a esos artículos; (iii) la eliminación de software malicioso; (iv) proporcionar copias de seguridad de datos; (v) proporcionar instalación, configuración u optimización, y configuración de aplicaciones, de nivel avanzado, de manera inalámbrica, en red o remota, más allá de lo descrito en el o los Acuerdos de Servicio; (v) secuencias de comandos, programación, diseño e implementación de bases de datos, desarrollo web o núcleos compilados; (vi) reparar daños o defectos en Productos de Red y Productos de Servidor que sean puramente estéticos y no afecten a la funcionalidad del dispositivo; (vii) proporcionar las reparaciones que sean necesarias porque: (a) el OEM instaló previamente una unidad reemplazable del OEM; o (b) alguien que no sea el Proveedor o un proveedor de servicios autorizado previamente alteró, ajustó o reparó el Producto de Red o el Producto de Servidor.

## APÉNDICE A

### APÉNDICE DE SOPORTE DEL OEM

#### 1. ÁMBITO

- a. A menos que los Servicios de Soporte para los Productos de Infraestructura estén disponibles para ser adquiridos en [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global) y revendidos tal y como se describe en la sección 6 de las Condiciones Generales, este Anexo de Soporte de Productos de Infraestructura del OEM (“Anexo de Soporte”), junto con cualquier acuerdo separado y aplicable que permita al OEM realizar Soporte para Productos de Infraestructura, refleja el acuerdo general de las partes para cumplir con las obligaciones de soporte del OEM para Productos de Infraestructura.
- b. El OEM debe establecer y mantener Servicios de Soporte para su Usuario Final y ser el punto de contacto inicial para la solicitud de Servicios de Soporte de cada Usuario Final.
  - A. El OEM puede proporcionar directamente Servicios de Soporte para los Productos de Infraestructura, solo si el OEM:
    - B. Completa con éxito todos los cursos de formación requeridos en la categoría apropiada de Servicios de Soporte,
    - C. Ejecuta cualquier término y condición adicional requerido por el Proveedor para realizar los Servicios de Soporte
    - D. Recibe por parte del Proveedor autorización y/o certificación oficial del Proveedor para realizar dichos Servicios de Soporte,
    - E. Proporciona un cumplimiento continuo e ininterrumpido y continuado de los términos y condiciones requeridos; y
    - F. Mantiene un cumplimiento continuado de la Guía de Soporte del OEM (definida a continuación)
- c. Los Servicios de Soporte pueden ser proporcionados por el Proveedor directamente al/los Usuario(s) Final(es) a petición del OEM, o si el OEM no está habilitado para realizar los Servicios requeridos (y según se describe en 1.2.).
- d. Si el Proveedor va a realizar los Servicios de Soporte, en calidad de Subcontratista, el OEM debe:
  - A. Formalizar un acuerdo con el Usuario Final del Soporte que incluya términos que sean sustancialmente similares a los correspondientes términos de los Servicios de Soporte del Proveedor establecidos en los Servicios de Soporte (a continuación);
  - B. Cumplir con los términos del Acuerdo; y
  - C. Mantener las obligaciones de pago actualizadas de las Tarifas de Soporte del Proveedor
- e. Si hay un conflicto entre este Anexo de Soporte, el Anexo de Producto y las Condiciones Generales, mandará este Anexo, luego el Anexo de Producto y, a continuación, las Condiciones Generales.

#### 2. DEFINICIONES

- A. “**Guía de Soporte del OEM**” significa la Guía del Socio de Soporte del Proveedor proporcionada en el sitio web del Proveedor y cualquier otro manual, directriz o documentación proporcionado por el Proveedor que defina la relación operativa entre el OEM y el Proveedor incluyendo, entre otros, puntos de contacto, la instalación y la notificación del servicio de garantía, el flujo de llamadas de servicio, la derivación de llamadas, el proceso de seguimiento de eventos de servicio, los requisitos de soporte, la logística de las piezas de recambio y la formación.
- B. “**Mantenimiento del Producto**” significa el servicio que consiste en el Soporte Técnico del Proveedor (según se define a continuación) y versiones de Software (según se definen en este Apéndice A).
- C. “**Piezas**” significa cada componente de hardware individual en los Equipos suministrados por el Proveedor al OEM, o al Usuario Final del OEM, o que figuran en la lista de piezas del Proveedor vigente, una copia de la cual se pondrá a disposición del OEM y se actualizará periódicamente por el Proveedor; serán piezas nuevas o reparadas como nuevas (siempre que las piezas reparadas como nuevas no presenten una disminución sustancial del rendimiento de los Equipos en los que se hayan instalado correctamente); y, cuando se proporcionen como reemplazo de un componente devuelto por el OEM al Proveedor de acuerdo con el proceso de devoluciones estándar del Proveedor, serán la misma que, o intercambiables por, el componente enviado al Proveedor.
- D. “**Problema**” significa la imposibilidad de que un Producto cumpla sustancialmente con las

especificaciones aplicables publicadas por el Proveedor.

- E. **“Área de Servicio del Proveedor”** significa una ubicación que se encuentra dentro de (i) un radio de 160 km (100 millas) conduciendo desde una ubicación de servicio del Proveedor en América del Norte y EMEA y (ii) en el país en el que se encuentra el Sitio de instalación.
- F. **“Soporte Técnico”** se refiere a los Servicios definidos a continuación en 2.G., 2.H., 2.I. y 2.J. de este Apéndice de Soporte del OEM.
- G. **“Soporte Técnico de Nivel 0”** hace referencia a la oferta de servicios que el personal del OEM pone a disposición de los Usuarios Finales ubicados en los centros de soporte y sobre el terreno (a menos que el Proveedor y el OEM lo acuerden y contraten por escrito de otro modo). Las actividades de Soporte Técnico de Nivel 0 incluirán, entre otras cosas: (i) el punto de contacto inicial para el o los Usuarios Finales con respecto a cualquier solicitud de Soporte o consultas relacionadas; (ii) el aislamiento e identificación de Problemas y, en algunos casos, el uso de herramientas proporcionadas por el Proveedor; y (iii) la derivación de Problemas al Proveedor, según corresponda, para la resolución de los Problemas. El personal del Soporte Técnico de Nivel 0 usará sus recursos generalmente adquiridos de formación, experiencia y conocimientos específicos puestos a disposición por el Proveedor para proporcionar Soporte Técnico de Nivel 0.
- H. **“Soporte Técnico de Nivel 1”** se refiere a la oferta de Soporte Técnico que el personal de soporte ubicado en los centros de soporte y sobre el terreno pone a disposición del o de los Usuarios Finales. Dichas actividades de Soporte Técnico de Nivel 1 incluirán, entre otras: (i) el suministro de información general de producto (preventa y postventa) sobre los Productos y los procesos relacionados con la configuración, instalación, actualizaciones y soporte del conjunto de características; (ii) informes regulares de estado de resolución de Errores al o a los Usuarios Finales; (iii) resolución de Errores previamente identificados y abordados a través de la documentación disponible a través del Soporte Web del Proveedor; (iv) asistencia básica acerca de los protocolos y características estándar de los Productos; y (v) recopilación de información relevante sobre la determinación de Errores para la derivación al Soporte Técnico de Nivel 2. El personal de Soporte Técnico de Nivel 1 usará sus recursos generalmente adquiridos de formación, experiencia y conocimientos específicos puestos a disposición por el Proveedor para resolver el Problema trabajando directamente con el o los Usuarios Finales afectados, enviará personal debidamente formado al Sitio de instalación para la investigación o resolución del Problema o para su derivación al equipo de Soporte Técnico de Nivel 2.
- I. **“Soporte Técnico de Nivel 2”** hace referencia al Soporte Técnico puesto a disposición del o de los Usuarios Finales por personal de soporte ubicado en los centros de soporte y sobre el terreno. Dichas actividades de Soporte Técnico de Nivel 2 incluirán, entre otras: (i) gestionar los Problemas de configuración mediante la resolución de problemas; (ii) determinación y resolución de la mayoría de los Problemas de Equipos y Software; (iii) en caso de que un Problema requiera etapas de simulación para la resolución, hacer el aislamiento inicial del Problema y la recreación de la mejor manera posible para determinar si el Problema aparente reside en el Equipo o en el Software; (iv) definir un plan de acción para la solución/resolución del Problema; (v) proporcionar asistencia avanzada acerca de todos los protocolos y características de Equipos y Software; (vi) tener la capacidad de analizar y diagnosticar Problemas de forma remota en la medida de lo posible utilizando las herramientas disponibles; (vii) proporcionar al Proveedor variables de entorno conocidas del Usuario Final para obtener asistencia en la reproducción paralela de un Problema; y (viii) trabajar con el Soporte Técnico de Nivel 3 para resolver todos los Problemas derivados por el Soporte Técnico de Nivel 2. El personal de Soporte Técnico de Nivel 2 usará sus recursos generalmente adquiridos de formación, experiencia y conocimientos específicos puestos a disposición por el Proveedor para resolver el Problema mediante (i) el uso de todos los recursos de conocimientos para abordar hábilmente los problemas de instalación sobre el terreno y de reparación de averías; (ii) la realización de procedimientos iterativos con el personal de servicio sobre el terreno para comprender y corregir los Problemas; y (iii) la resolución de los Problemas directamente o, para aquellos Problemas que no hayan sido resueltos por el personal de Soporte Técnico de Nivel 2, mediante la derivación de los Problemas al personal de Soporte Técnico de Nivel 3 para obtener asistencia. Las derivaciones incluirán todas las búsquedas en la base de conocimiento probadas, así como un archivo ZIP transferible que contenga todos los registros pertinentes, la plataforma H/W y la revisión del código base de la matriz y las medidas adoptadas para recrear el problema.
- J. El Proveedor proporcionará el **“Soporte Técnico de Nivel 3”**, que es igual que el Soporte Técnico de Nivel 2, pero con las capacidades adicionales de (i) realizar actividades de diagnóstico de ingeniería, tal como la resolución de Problemas respecto de los cuales (a) no hay documentación existente dentro de la base de conocimiento, sitios web u otro formato del Proveedor; o (b) existe documentación, pero no resuelve el Problema; (ii) colaborar con el departamento de ingeniería del Proveedor en la recreación de Problemas y el análisis de la causa raíz; (iii) resolver los Problemas asociados con un error identificado



que aún no se haya publicado en el sitio web del Proveedor; (iv) el establecimiento y la generación de soluciones alternativas claras y concisas documentadas para que las pueda realizar el Usuario Final; (v) validar que todas las resoluciones de Problemas propuestas se prueben antes de su entrega al personal de Soporte Técnico de Nivel 2; (vi) proporcionar acceso al Soporte Técnico de Nivel 2 para el seguimiento de descripciones de Problemas, correcciones de errores, estado del caso y análisis de la causa raíz del caso; y (vii) trabajar con personal autorizado de Soporte Técnico de Nivel 2 para proporcionar información adicional de resolución de Problemas que puede no estar disponible en el sitio web del Proveedor.

- K. A discreción del Proveedor, el personal de Soporte Técnico de Nivel 3 puede estar disponible para viajar a los Sitios de instalación. Si el Proveedor y el OEM acuerdan mutuamente que dicha visita está justificada, el Proveedor no cobrará, por lo tanto, ni al OEM ni al Usuario Final del OEM. Si el Proveedor no está de acuerdo en que dicha visita sea necesaria, pero realiza dicha visita a petición del OEM, dicha visita estará sujeta a los términos, condiciones y precios por tiempo y materiales del Proveedor vigentes en ese momento. El OEM acompañará al Proveedor en todas las visitas *in situ* a los sitios de instalación sin cargo al Proveedor. "Sitio(s) de instalación" significa la dirección de envío u otra ubicación identificada en la cotización del Proveedor, Pedido de venta aprobado u otro documento preparado por el Proveedor como el sitio de instalación y/o uso de un Producto, o una ubicación posterior proporcionada por el OEM.

### 3. Servicios de instalación e implantación de Productos

- L. Instalación de Productos. El Proveedor no es responsable de la instalación de los Productos como parte del Soporte del Proveedor. El Proveedor puede acordar, a su entera discreción, instalar el Equipo en la ubicación del Sitio de instalación del Usuario Final dentro de un Área de Servicio del Proveedor al coste de instalación vigente del Proveedor, siempre que: (i) el OEM o el Usuario Final notifiquen inmediatamente al Proveedor de la recepción del Equipo y permitan el acceso del Proveedor al mismo durante el horario comercial normal del Proveedor; y (ii) dichos Productos no hayan sido modificados sin el consentimiento por escrito del Proveedor, o hayan sometidos a estrés físico o ambiental inusual, a accidente, mal uso u otros daños, no causados por el Proveedor.
- M. Servicios de instalación. Excepto aquellos Productos que el Proveedor indique en sus especificaciones publicadas y/o Aviso del Producto como "instalables por el cliente", el OEM ofrecerá proporcionar servicios de instalación para los Productos (tal y como se describe en esta sección 3. B. y en la sección 3.D. a continuación) a los Usuarios Finales o subcontratar estos servicios al Proveedor, si así lo acuerda el Proveedor y se encuentra dentro de un Área de Servicio del Proveedor. Los servicios de instalación se realizarán en el Sitio de instalación e incluirán la configuración, la conexión, la verificación del Equipo y cualquier prueba de preproducción o aceptación requerida por los Usuarios Finales. Las instalaciones deben ser realizadas únicamente por el Proveedor, por empleados del OEM o por personal designado por el OEM previamente aprobado, que haya sido formado y certificado por las organizaciones de Atención al Cliente y Formación del Proveedor en relación con los Productos que se estén instalando. Los servicios de instalación se realizarán de acuerdo con los procedimientos de preparación del sitio e instalación del Proveedor y otros documentos o procedimientos relacionados puestos a disposición por el Proveedor.
- N. Tarifas de Instalación. En caso de que el OEM solicite y el Proveedor decida, a su entera discreción, proporcionar asistencia de instalación al OEM, el Proveedor facturará al OEM por dicha asistencia y los gastos relacionados de acuerdo con los términos, condiciones, precios y políticas del Proveedor vigentes en ese momento. El pago de dicha(s) factura(s) se efectuará en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de la factura. Excepto en aquellos casos en los que el Proveedor acuerde específicamente por escrito proporcionar servicios de instalación, el Proveedor no tendrá ninguna obligación de proporcionar ninguna instalación o asistencia *in situ* al OEM para los Productos identificados en este Acuerdo.
- O. Obligaciones de instalación. Al prestar los servicios de instalación descritos en la sección 3.B. anterior, la parte proveedora:
- i. usará únicamente personal formado por el Proveedor que haya completado con éxito los cursos de formación del Proveedor pertinentes;
  - ii. seguirá todas las directrices aplicables en la Guía de Soporte del OEM;
  - iii. notificará al Proveedor la ubicación final de instalación del producto dentro de los diez (10) días posteriores a la instalación. La notificación se puede realizar mediante la utilidad de registro del producto o la herramienta de notificación en el sitio web del Socio de Servicios del Proveedor;
  - iv. será responsable de los requisitos de configuración del sistema de host del Usuario Final y de la instalación/implementación del Software correspondiente; y

- v. usará todas las Piezas, versiones de Software, resoluciones de Problemas proporcionadas en virtud del presente únicamente para proporcionar soporte a los Usuarios Finales para los Productos especificados anteriormente que el OEM haya obtenido del Proveedor en virtud de este Anexo de Servicio.

#### 4. Obligaciones de Soporte ininterrumpido del OEM

- P. Preconfiguración de Productos. En el caso de que la solución integrada del OEM requiera un proceso de configuración centralizado antes de la instalación por parte del Proveedor en el Sitio de instalación del Usuario Final, dicha disposición, requisitos de formación y costes asociados serán detallados en un plan de soporte formalizado entre el OEM y el Proveedor. Si fuera el caso y una vez completada la solución integrada, el OEM es responsable de asegurarse de que cada solución integrada se vuelva a empaquetar y a enviar, a expensas del OEM, al Usuario Final de la misma manera y en el mismo estado en que el o los Productos fueron originalmente recibidos del Proveedor.
- Q. Servicios de Soporte. Durante el periodo de garantía proporcionado por el OEM a su(s) Usuario(s) Final(es), y durante cualquier periodo posterior de mantenimiento, posterior a la garantía, entre el OEM y su(s) Usuario(s) Final(es), el OEM, como mínimo, proporcionará los servicios establecidos en la sección 2. anterior y en el Apéndice A-1 – Apéndice de Servicios de Soporte.
- i. Dentro del Área de Servicio del Proveedor – el acuerdo por escrito del OEM con el Usuario Final para el Soporte: (i) contendrá condiciones de mantenimiento y garantía que sean sustancialmente similares a las condiciones de los Servicios de Soporte del Proveedor que se encuentran en el Apéndice de Servicios A-1; (ii) establecerá claramente la garantía suministrada por el OEM para cualquier producto proporcionado por el OEM que no sea un Producto del Proveedor e indicará que el OEM es el único responsable de dichas partes; y (iii) estipulará que si el Mantenimiento del Producto ha expirado, a petición del OEM o del Usuario Final, todo servicio prestado por el Proveedor se prestará y se cobrará “caso por caso”, o de forma continua reactivada después de que se realice una certificación a las tarifas vigentes del Proveedor y/o a una tarifa de restablecimiento del Software.
- ii. Fuera del Área de Servicio del Proveedor – Excepto en la medida en que el Proveedor proporcione Soporte que sea independiente de la ubicación del Equipo, el Proveedor no tendrá la obligación de proporcionar ninguna instalación, servicios *in situ*, garantía, Servicios de Soporte u ofrecer cualquier soporte posterior a la garantía a los Usuarios finales ubicados fuera del Área de Servicio del Proveedor. Sin limitar lo anterior, se aplicará lo siguiente para todos los Productos que se instalen o se encuentren fuera del Área de Servicio del Proveedor:
- (A) El OEM no ofrecerá Soporte proporcionado por el Proveedor a los Usuarios Finales a menos que el Proveedor acuerde lo contrario por escrito. El OEM tendrá la responsabilidad exclusiva de proporcionar al Usuario Final la garantía y el soporte posterior a la garantía propia del OEM para dichos Productos y de cumplir con sus obligaciones en virtud de esta. Si el Usuario final se pone en contacto directamente con el Proveedor, el Proveedor volverá a remitir al Usuario Final al OEM y el OEM tendrá plena responsabilidad de responder. El OEM debe recibir la certificación del Proveedor para proporcionar Servicios de Soporte y debe formar a todo el personal del OEM que proporcione la garantía propia del OEM y el soporte posterior a la garantía para Productos fuera del Área de Servicio del Proveedor; y
- (B) Si el Proveedor determina que hay disponible un Soporte fuera de un Área de Servicio del Proveedor por un socio de servicio del Proveedor, el Proveedor puede, a su entera discreción, contratar directamente al socio de servicio para proporcionar el Soporte si no hay costes adicionales para el Proveedor. Si el Proveedor incurriera en costes adicionales por dicho Soporte, el Proveedor ofrecerá al OEM la opción de pagar costes adicionales o de contratar directamente al socio de servicio del Proveedor para dicho Soporte. El soporte fuera de un Área de Servicio del Proveedor requerirá en la mayoría de los casos que el OEM compre piezas de recambio del Proveedor.
- iii. Subcontratación de las obligaciones de Soporte del OEM a un tercero: el OEM puede subcontratar su obligación de prestar soporte únicamente a aquellos subcontratistas externos que hayan sido previamente aprobados por el Proveedor por escrito, a su entera discreción, y hayan recibido una formación equivalente del Proveedor. El OEM será totalmente responsable ante el Proveedor de cualquier infracción o incumplimiento por parte de un subcontratista de cualquier obligación de Soporte del OEM u otras obligaciones del OEM contenidas en este Acuerdo.
- R. Dotación de personal y formación: el OEM y el Proveedor determinarán los niveles iniciales de dotación de personal en cuanto a personal del OEM formado para ubicaciones sobre el terreno, sitios de integración/configuración previa y centros de soporte centralizados para permitir que el OEM brinde

soporte a sus Usuarios Finales. Si el personal del OEM requiere formación, el OEM y el Proveedor deberán celebrar un acuerdo separado para identificar la formación específica que se proporcionará, junto con los precios y otros términos generalmente incluidos por el Proveedor en sus contratos relacionados con la formación. Las Partes se reunirán periódicamente para reexaminar los niveles de dotación de personal y de formación a la luz del entorno empresarial y de los Productos actuales y futuros.

- S. Revisión del negocio. El Proveedor y el OEM revisarán formalmente los resultados y registros del soporte técnico del OEM y del Proveedor, incluido el Centro de soporte y los problemas de satisfacción del Usuario Final que resultaron en un mayor tiempo de resolución, transacciones de Piezas (según corresponda), actualizaciones de productos y características, problemas de calidad, métricas de derivación de llamadas, formación realizada en virtud de las condiciones del Acuerdo y todos los demás elementos que las Partes concuerden que son relevantes. Como parte de esta revisión, el OEM permitirá al Proveedor (i) auditar una muestra de sus Usuarios Finales para determinar si los resultados de satisfacción del Usuario Final son similares a los obtenidos cuando el Proveedor presta el servicio directamente; y (ii) evaluar las habilidades y competencias del personal del OEM. El hecho de que el personal del OEM no logre resultados satisfactorios para el Proveedor se considerará un incumplimiento en virtud del Acuerdo y el Proveedor tendrá la opción de aumentar las Tarifas de Soporte Técnico del Proveedor, rescindir este Apéndice A o rescindir el Acuerdo.
- T. Proceso de Soporte y Escalaciones. Para cada Problema que el personal de Soporte Técnico determine que está relacionado con Productos obtenidos por el OEM del Proveedor en virtud del presente, el OEM utilizará primero la organización de Soporte Técnico de Nivel 0 del OEM a menos que se especifique lo contrario en un acuerdo separado entre el OEM y el Proveedor. A partir de entonces, el proceso de escalación será desde el equipo de Soporte Técnico de Nivel 0 al Soporte Técnico de Nivel 1, luego al Soporte Técnico de Nivel 2 y, finalmente, al Soporte Técnico de Nivel 3 del Proveedor, todo de acuerdo con los criterios establecidos en la anterior sección 2.
- U. Uso de Piezas y Soporte Técnico. Todas las Piezas y el Soporte Técnico del Proveedor que se proporcionen según lo dispuesto en este documento se usarán únicamente para ofrecer Soporte para Equipos, Piezas y Software (incluidas todas las versiones de Software relacionadas con él) obtenidas por el OEM del Proveedor en virtud de este Apéndice A del Anexo de Producto.
- V. Devoluciones o sustituciones. El OEM acepta por sí mismo, y adoptará todas las medidas necesarias para garantizar que los Usuarios Finales del OEM acepten, que todos los derechos del OEM y/o del Usuario Final en las Piezas retiradas cesarán inmediatamente después de ser reemplazadas por las nuevas. Todas las Piezas retiradas se consideran propiedad del Proveedor y, salvo que se indique lo contrario específicamente en el Acuerdo, dichas Piezas serán devueltas al Proveedor de la manera especificada por este. Si dichas Piezas retiradas no son devueltas, el OEM pagará por el precio vigente en ese momento para piezas de recambio del Proveedor de acuerdo con las condiciones de pago especificadas en el Acuerdo.

## **5. Obligaciones exclusivas**

En ningún caso el Proveedor estará obligado a brindar Soporte más allá del ámbito establecido en esta sección 5, a menos que el Proveedor acuerde lo contrario previamente por escrito. La reventa y el otorgamiento de sublicencias para los Productos por parte del OEM a un Usuario Final de conformidad con este Acuerdo no pone fin a las obligaciones del Proveedor hacia el OEM tal y como se describen en este documento.

## **6. Mantenimiento del Producto solicitado por el OEM**

- W. Precios para el Mantenimiento del Producto. El OEM puede solicitar el Mantenimiento del Producto a los precios del Proveedor en vigor en el momento del pedido de compra menos cualquier descuento al que el OEM pueda tener derecho. El Proveedor proporcionará el Mantenimiento del Producto al Usuario Final, pero el acuerdo para el Mantenimiento del Producto será entre el OEM y el Proveedor. El OEM no puede crear ninguna obligación con el Usuario Final de parte de o en nombre del Proveedor. El pedido del OEM para el Mantenimiento del Producto debe contener la siguiente información: (i) nivel de soporte (identificando el nivel de servicio solicitado); (ii) descripción del Producto; (iii) número de serie; (iv) nombre del Usuario Final y Sitio de instalación; (v) periodo de servicio; (vi) fecha de inicio del periodo; y (vii) cargos. El Proveedor cobrará al OEM, y el OEM pagará al Proveedor de acuerdo con las condiciones de pago especificadas en el Acuerdo, los precios de Soporte Técnico del Proveedor en vigor en el momento del pedido menos cualquier descuento al que el OEM pueda tener derecho, si lo hubiera ("Tarifas de Soporte Técnico del Proveedor").

- i. El OEM solicitará servicios de Mantenimiento al Proveedor para sus Usuarios Finales en caso de que se aplique alguna de las siguientes condiciones:
  - ii. El OEM cobró a sus propios Usuarios Finales por dicho Mantenimiento, o
  - iii. Los distribuidores o revendedores del OEM cobraron al Usuario Final y pagaron al OEM por el Mantenimiento.
  - iv. El socio de servicio o el Usuario Final del OEM piden al Proveedor Soporte para el o los Productos.
  - v. Para ser apto para recibir correcciones de errores y actualizaciones.
- X. Renovación del Mantenimiento del Producto. El Proveedor deberá proporcionar al OEM un aviso de ciento veinte (120) días antes del final de un período de garantía o de un periodo de Mantenimiento del Producto, según corresponda. Si el OEM no ha realizado un pedido de Mantenimiento del Producto dentro de los sesenta (60) días posteriores a dicho aviso, el Proveedor tendrá derecho a ponerse en contacto con el Usuario Final directamente para negociar el Mantenimiento de Productos del Usuario Final.

## 7. Órdenes de cambio sobre el terreno

- Y. Revisiones de Equipos y versiones de Software. Cuando así lo determine el Proveedor, el Proveedor proporcionará al OEM o al Usuario Final los Equipos, Piezas o versiones de Software aplicables necesarios para las órdenes de cambio sobre el terreno necesarias por motivos de seguridad, FCO, o de otro tipo, designadas por el Proveedor como "obligatorias". El OEM proporcionará al Proveedor un pedido de compra para permitir que el Proveedor facture al OEM el material de las FCO. El coste del material de las FCO será reintegrado al OEM una vez que el Proveedor haya recibido las piezas reemplazadas de vuelta en el inventario del Proveedor.
- Z. Cuando el OEM sea responsable de brindar soporte *in situ*, el OEM implementará/instalará de inmediato dichas órdenes de cambio sobre el terreno con sus Usuarios Finales sin cargo alguno para el Proveedor. El Proveedor se reserva el derecho de aumentar sus cargos por asistencia a la instalación y/o Soporte Técnico del Proveedor para Productos en los que el OEM no haya implementado dichas órdenes de cambio sobre el terreno. El OEM mantendrá registros exhaustivos de las actividades de cambio para su revisión periódica y auditoría por parte del Proveedor durante un periodo mínimo de diez (10) años.

## 8. Opciones de disponibilidad de Piezas

Piezas que no sean del Proveedor; Precios de las Piezas. El OEM reconoce que las tarifas del Proveedor y cualquier otro precio contenido en esta sección 8 para Piezas y Soporte Técnico del Proveedor se basan en el uso por parte del OEM de piezas obtenidas directamente del Proveedor. Se desconoce la calidad y fiabilidad de piezas obtenidas de otras fuentes. El Proveedor no tendrá la obligación de proporcionar ningún Servicio de Soporte Técnico del Proveedor ni servicios de instalación para cualquier Problema que sea resultado de piezas obtenidas de otras fuentes. El Proveedor se reserva el derecho de rescindir sus obligaciones en virtud de esta sección 8 y/o de evaluar los cargos sobre el OEM de acuerdo con las prácticas vigentes del Proveedor en caso de que el Proveedor averigüe que proporcionó asistencia a la instalación o Soporte Técnico del Proveedor para problemas que involucraban piezas obtenidas de otras fuentes. El OEM pagará dichos cargos evaluados de conformidad con las condiciones de pago especificadas en el Acuerdo.

## 9. Herramientas de ayuda al Mantenimiento y diagnósticos y herramientas relacionadas con el Mantenimiento

- AA. Propiedad y licencia. Las herramientas de ayuda al Mantenimiento también incluirán todas las herramientas y diagnósticos relacionados con el mantenimiento puestos a disposición del OEM por el Proveedor para ayudar al OEM a realizar el soporte *in situ*. Las herramientas de ayuda al Mantenimiento son propiedad del Proveedor o las dispone de ellas en virtud de licencias. Las herramientas de ayuda al Mantenimiento pueden disponerse, a discreción del Proveedor, en el Sitio de instalación para su uso únicamente por el Proveedor, por el personal designado por el Proveedor o por el OEM, con sujeción al cumplimiento por parte del OEM de los términos de este Apéndice A y del Acuerdo. El Proveedor concede al OEM un derecho limitado, personal, revocable, intransferible, no cedible y no sublicenciable para utilizar las herramientas de ayuda al Mantenimiento instaladas por el Proveedor en la planta de fabricación, y cualquier otra herramientas de ayuda al Mantenimiento para la que el Proveedor proporcione acceso al OEM, únicamente con el propósito de que el OEM brinde soporte a sus Usuarios Finales durante el periodo durante el cual el OEM haya pagado, o acordado pagar, al Proveedor las

pertinentes tarifas de Soporte Técnico del Proveedor. Si dichas Tarifas de Soporte Técnico del Proveedor no se pagan cuando vencen o en el caso de que el OEM infrinja los términos de este Apéndice A o del Acuerdo, dicha licencia cesará automáticamente y el OEM dispondrá de inmediato cuanto sea necesario para que el Proveedor inhabilite o elimine las herramientas de ayuda al Mantenimiento de los Equipos afectados y/o devolverá al Proveedor o suspenderá el acceso y la utilización de todas las herramientas y diagnósticos relacionados con el mantenimiento previamente proporcionados al OEM. El Proveedor está autorizado, al concluir el Soporte Técnico del Proveedor o en cualquier otro momento, previa notificación razonable al OEM, a entrar en el Sitio de instalación, o a utilizar medios remotos, para eliminar y/o deshabilitar las herramientas de ayuda al Mantenimiento y el OEM cooperará razonablemente en esta tarea. Salvo que se establezca expresamente en esta sección, el OEM no tendrá ningún derecho en y no hará uso de ningún tipo de las herramientas de ayuda al Mantenimiento. El OEM no copiará las herramientas de ayuda al Mantenimiento, las protegerá de la divulgación a cualquier otra persona aplicando el mismo grado de cuidado que el OEM utilice para proteger su propia información de naturaleza e importancia similares, y no menos que un cuidado razonable, y no las divulgará a ningún tercero, incluidos, entre otros, los subcontratistas del OEM, a menos que el Proveedor, a su entera discreción, apruebe previamente la divulgación de las herramientas de ayuda al Mantenimiento a los subcontratistas del OEM por escrito y siempre que dichos subcontratistas acepten por escrito ante el OEM cumplir con los requisitos de este Apéndice A y el OEM será plenamente responsable ante el Proveedor de cualquier uso indebido de estas. El Proveedor puede otorgar dicho acceso a aquellos miembros designados del personal del OEM que hayan completado la formación exigida por el Proveedor y a los que el Proveedor haya asignado los pertinentes nombres de usuario y contraseñas necesarios para usar tales herramientas. El Proveedor puede cambiar ocasionalmente dichos nombres de usuario, contraseñas y privilegios de seguridad. El OEM notificará inmediatamente al Proveedor el cese o el cambio de funciones de cualquier empleado, contratista, subcontratista o agente al que se haya otorgado acceso a dichas herramientas.

- BB. EL PROVEEDOR (INCLUIDOS SUS PROVEEDORES) PROPORCIONA LAS HERRAMIENTAS DE AYUDA AL MANTENIMIENTO "TAL CUAL" Y NO OFRECE OTRAS GARANTÍAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, ESCRITAS U ORALES, Y TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS QUEDAN EXCLUIDAS ESPECÍFICAMENTE, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR, TÍTULO Y NO INFRACCIÓN, ASÍ COMO CUALQUIER GARANTÍA DERIVADA DE LAS LEYES, DEL MINISTERIO DE LA LEY, DEL CURSO DE LAS NEGOCIACIONES O EL DESEMPEÑO, O DEL USO MERCANTIL.
- CC. El OEM reconoce que el uso indebido de las herramientas de ayuda al Mantenimiento puede causar perjuicio al OEM, a los Usuarios finales y/o al Proveedor. El OEM defenderá, indemnizará y eximirá al Proveedor de cualquier responsabilidad, daño y perjuicio, coste, gasto y cuantía de liquidación relacionado con reclamaciones de terceros que aleguen que los actos u omisiones del OEM en relación con el uso de las herramientas de ayuda al Mantenimiento causaron dichos daños y perjuicios a terceros. Cualquier limitación de o límite en las indemnizaciones por daños y perjuicios establecidas en el Acuerdo no se aplicará a la indemnización anterior. Cualquier servicio o esfuerzo necesario para solucionar, reparar o reemplazar Productos que se derive de o en relación con el uso indebido de las herramientas de ayuda al Mantenimiento por parte del OEM no se incluyen en el ámbito del Soporte Técnico del Proveedor ni en este Apéndice A. En caso de que el OEM solicite y si el Proveedor decide, a su entera discreción, proporcionar dichos servicios o asistencia al OEM, el Proveedor facturará al OEM por dichos servicios/asistencia de acuerdo con los términos, condiciones y precios por tiempo y materiales del Proveedor vigentes en ese momento, y el OEM deberá pagar dichas facturas de acuerdo con las condiciones de pago especificadas en el Acuerdo.
- DD. Modificaciones y personalizaciones – Inmediatamente después del inicio del Acuerdo, y a partir de entonces "según sea necesario", el Proveedor y el OEM se encargarán de realizar modificaciones y personalizaciones en las herramientas de ayuda al Mantenimiento con el fin de habilitar las capacidades de asistencia remota (disponibles para ciertos Productos) para contactar con el OEM en lugar de con el Proveedor y para permitir que el OEM realice otras actividades acordadas por escrito entre el Proveedor y el OEM.

## **10. Servicios de Soporte Técnico del Proveedor para el OEM**

- EE. Descripción general. Durante el o los periodos cubiertos por el pago por parte del OEM de las Tarifas de Soporte Técnico del Proveedor descritas en la sección 10.A. de este Apéndice A del Anexo de Producto, el Proveedor pondrá a disposición del OEM el siguiente Soporte Técnico del Proveedor tal y como se describe de manera más exhaustiva en la Guía de Soporte del OEM:
- i. El Soporte Técnico *in situ* y/o remoto de Nivel 1 y de Nivel 2, cuando el OEM los contrate, tal y como se establece en la Guía de Soporte del OEM o en la documentación operativa sucesora. El Soporte Técnico

de Nivel 3 del Proveedor se proporcionará de acuerdo con el proceso de derivación establecido en el Apéndice A de Servicios, en idioma Inglés, a través de chat en vivo, portal web, teléfono u otros medios electrónicos (con visitas *in situ* únicamente según lo acordado específicamente por el Proveedor, a su entera discreción, caso por caso para el Soporte Técnico de Nivel 3 del Proveedor), con el fin de hacer que los Equipos, las Piezas y el Software relacionado se ajusten sustancialmente a las especificaciones operativas aplicables publicadas por el Proveedor. El Proveedor puede, a su entera discreción, supervisar, diagnosticar y probar de forma remota el rendimiento y el funcionamiento del Software, así como distribuir correcciones de errores para el Software; y

- ii. Copias de Versiones Posteriores de Software, en cantidades que reflejen la cantidad de licencias adquiridas por el OEM al Proveedor, según sean puestas a disposición de forma general por el Proveedor, siempre que el Proveedor se reserve el derecho de cobrar una tarifa adicional por funcionalidades nuevas o sustancialmente mejoradas de las características que el Proveedor no considere (a su entera discreción) como una Versión Posterior del Software aplicable. Cualquier Versión de Software suministrada por el Proveedor al OEM en virtud de este documento será usada por el OEM únicamente para actualizar las licencias de Software obtenidas por el OEM del Proveedor en virtud de este Apéndice A y para las cuales el OEM haya pagado al Proveedor las Tarifas de Soporte Técnico del Proveedor aplicables. Dichas Versiones de Software solo serán puestas a disposición por parte del OEM de conformidad con un acuerdo de licencia con el Usuario Final en cuestión, que se ajuste a los requisitos estipulados en el Acuerdo. El OEM realizará un seguimiento de dichas Versiones de Software y de los Usuarios Finales a los que el OEM proporcione dichas Versiones de Software.
- FF. Soporte adicional durante el periodo de Garantía. Durante el periodo de garantía para el hardware aplicable, el Proveedor también puede poner a disposición servicios de soporte adicionales, tales como servicios correctivos y preventivos remotos y/o *in situ* para mantener la conformidad con las especificaciones publicadas por el Proveedor y/o el acceso a los servicios de ayuda en línea y a Versiones Posteriores del Software aplicable. La disponibilidad y la medida en que estos servicios adicionales estén disponibles para un Producto específico ya sea como parte de la garantía o como una conversión de la garantía a un mantenimiento que puede cobrarse por separado, se dará a conocer al OEM por medios tales como el Aviso del Producto.
- GG. Configuraciones no estándar. Para aquellos Productos que no estuvieran configurados para cumplir con las directrices vigentes del Proveedor con vistas a una compatibilidad técnica y conectividad con productos que no sean del Proveedor, el Proveedor tiene el derecho de restringir sus procedimientos de diagnóstico y corrección a aquellos problemas que se originen enteramente dentro de dichos Productos y que no se deriven de o estén relacionados con la interoperación de los Productos con cualquier otro producto que no sea del Proveedor.
- HH. Servicio por Tiempo y Materiales. El Proveedor tendrá derecho a cobrar al OEM por cualquier servicio, mantenimiento o soporte fuera del ámbito o excluido de esta sección 10, y el OEM pagará dichas facturas de conformidad con las condiciones de pago especificadas en el Acuerdo. Dicho servicio, mantenimiento o soporte puede ser puesto a disposición por el Proveedor, a su discreción, de conformidad con los términos y condiciones del Proveedor vigentes en ese momento y conforme a los cargos aplicables a estos.
- II. Efectos de la Rescisión. En caso de que el Proveedor deje de proporcionar Soporte Técnico del Proveedor al OEM, las Partes se reunirán sin demora (a ser posible, antes de la fecha de efectividad de dicho cese) y se esforzarán de buena fe para desarrollar un plan de transición a fin de minimizar el impacto en los Usuarios Finales. Sin limitar los términos de "Supervivencia" especificados en el Acuerdo, esta sección sobrevivirá a la expiración o rescisión del Acuerdo.

## APÉNDICE A-1

### APÉNDICE DE SERVICIOS DE SOPORTE

#### Condiciones Generales de los Servicios de Soporte

Este Apéndice de Servicios de Soporte (el “**Apéndice**”) establece las disposiciones básicas en virtud de las cuales el Proveedor pone los Servicios de Soporte (según se definen a continuación) a disposición del OEM o, a petición del OEM, directamente al Usuario Final en lugar de al OEM en calidad de subcontratista del OEM, con sujeción al cumplimiento por parte del OEM de las disposiciones del Apéndice A y de este Apéndice A-1.

AHORA, POR LO TANTO, teniendo en cuenta las premisas y obligaciones contenidas en el presente documento, se acuerda lo siguiente:

#### 1. Definiciones.

“**Herramientas de Soporte para el Usuario Final**” se refiere a cualquier software u otras herramientas que el Proveedor ponga a disposición del OEM o directamente del Usuario Final para habilitar ciertas características de servicio de los Productos (según corresponda) y para permitir que el OEM o el Usuario Final realicen diversas actividades de auto mantenimiento.

“Herramientas de Ayuda al Mantenimiento” se refiere a cualquier hardware, software u otras herramientas, que no sean Herramientas de Soporte para el Usuario Final, que el Proveedor usa para realizar actividades de diagnóstico o correctivas en los Productos.

“**Servicio por Tiempo y Materiales**” se refiere a cualquier servicio de mantenimiento o soporte que el Proveedor proporcione pero que no esté incluido en los Servicios de Soporte de tarifa fija u otra oferta relacionada con el servicio generalmente disponible del Proveedor que aplique una tarifa establecida previamente. El Proveedor cobra por separado por los Servicios por Tiempo y Materiales en función de las horas y los materiales y puede incluir un juego independiente de términos y condiciones por Tiempo y Materiales.

#### 2. SERVICIOS DE SOPORTE

A. **Ámbito.** El contenido de los Servicios de Soporte para cada Producto (la “Opción de Soporte”) se establece en el Aviso del Producto o en el o los Acuerdos de Servicio y, a menos que se indique lo contrario en el Aviso del Producto o en el o los Acuerdos de Servicio, consiste en: (i) hacer cuanto sea comercialmente razonable para evitar que los Productos de infraestructura no funcionen sustancialmente de acuerdo con la Documentación aplicable del Proveedor; (ii) proporcionar un servicio de ayuda en línea en Inglés (o, cuando esté disponible, en el idioma local) por teléfono u otros medios electrónicos; y (iii) permitir que el OEM o el Usuario Final descarguen versiones de Software y actualizaciones de la Documentación que el Proveedor pone a disposición generalmente sin cargo adicional a otros compradores de Servicios de Soporte para el Producto en cuestión. El Proveedor se reserva el derecho de cambiar el ámbito de los Servicios de Soporte para los Productos de infraestructura con un preaviso de sesenta (60) días por escrito al OEM.

B. **Soporte adicional.** El Proveedor se reserva el derecho a cobrar por los Servicios de Soporte realizados fuera de los plazos de la Opción de Soporte aplicable como Servicio por Tiempo y Materiales. Excepto en la medida en que los Servicios de Soporte sean independientes de la ubicación del Equipo, el Proveedor no tendrá la obligación de proporcionar Servicios de Soporte para los Productos de infraestructura con respecto a Equipos que se encuentren fuera del Área de Servicio del Proveedor. Los Servicios de Soporte no se aplican a ningún Software que no sea el actual y la versión de Software inmediatamente anterior. Los Servicios de Soporte están sujetos a la política de “Fin Vida Útil” del Proveedor vigente en ese momento para el Producto respectivo, si fuera el caso. El Proveedor no tendrá ninguna obligación de proporcionar Servicios de Soporte para problemas de Software y Software independiente que no puedan ser reproducidos en las instalaciones del Proveedor o a través del acceso remoto a las instalaciones del OEM y/o del Usuario Final. Los Servicios de Soporte no incluyen el suministro de actualizaciones de Equipos, si las hubiera, necesarias para utilizar nuevas características o funcionalidades en una versión de Software.

C. **Exclusiones.** Los Servicios de Soporte no cubren un problema que habría sido excluido de la cobertura de conformidad con la sección 7B (“Exclusiones de garantía de los Equipos”) o, tal y como se describe en las Condiciones Generales, si el problema hubiera surgido durante el periodo de garantía del Producto afectado.

D. **Restablecimiento del Soporte.** El OEM puede solicitar que el Proveedor restablezca los Servicios de Soporte para un Producto para el que hayan caducado los Servicios de Soporte. El Proveedor puede hacerlo a su discreción y el restablecimiento estará sujeto a una certificación a las tarifas y condiciones del Servicio por Tiempo y Materiales del Proveedor vigentes en ese momento. Una vez que el Producto esté

certificado, los Servicios de Soporte comenzarán cuando el OEM pague: (i) el cargo por el Servicio por Tiempo y Materiales descrito anteriormente; (ii) el importe que el Proveedor habría cobrado normalmente si los Servicios de Soporte hubieran estado en vigor durante el periodo de la expiración o interrupción; y (iii) el cargo por los siguientes doce (12) meses de los Servicios de Soporte recién iniciados.

### 3. RESPONSABILIDADES DEL OEM

A. **Cooperación.** El OEM hará, o se asegurará de que el Usuario Final haga, lo siguiente: (i) notificar de inmediato al Proveedor cuando un Producto de infraestructura falle y proporcionar al Proveedor detalles suficientes para que el Proveedor pueda reproducir el fallo; (ii) permitir que el Proveedor acceda de forma remota e *in situ* (cuando el Proveedor lo considere necesario) al Producto para proporcionar Servicios de Soporte; y (iii) proporcionar las instalaciones necesarias (lo que, en cuanto al acceso *in situ*, significa espacio de trabajo adecuado, ordenadores, energía, luz, teléfono, disponibilidad de la red de Internet, software y equipos razonablemente requeridos por el Proveedor) de conformidad con todas las leyes y reglamentos aplicables, así como la información y la asistencia requeridas para proporcionar los Servicios de Soporte.

El OEM proporcionará al Proveedor acceso y uso oportuno de todos los equipos, software y sistemas propiedad del OEM y de terceros necesarios para que el Proveedor cumpla con sus obligaciones en virtud de este Acuerdo. Con respecto a todo el hardware o software de terceros operado por o en nombre del OEM, el OEM garantiza que, sin coste alguno para el Proveedor, obtendrá todos los consentimientos, licencias y sublicencias necesarias para que el Proveedor realice el Servicio de Soporte y pagará cualquier canon u otros costes asociados con la obtención de dichos consentimientos, licencias y sublicencias. El OEM indemnizará, defenderá y eximirá al Proveedor de toda reclamación y gasto de tercero, incluidos los honorarios y gastos razonables de abogados, que surjan debido a cualquier ausencia o retraso por parte del OEM en la obtención de los consentimientos, licencias o sublicencias necesarias para que el Proveedor realice los Servicios de Soporte.

B. **Contactos para el Soporte.** A menos que se indique un número específico de contactos autorizados en el Aviso del Producto o a menos que en el o los Acuerdos de Servicio aplicables que exija que el OEM esté en posesión física del Equipo en el momento en que se envíe una solicitud de soporte, el OEM designará por escrito un número razonable de contactos autorizados, según lo que el OEM y el Proveedor puedan determinar, quienes informarán inicialmente de los problemas y recibirán los Servicios de Soporte del Proveedor. Cada representante del OEM estará familiarizado con los requisitos del OEM y de los Usuarios Finales y tendrá la experiencia y las capacidades necesarias para permitir que el Proveedor cumpla con sus obligaciones. El OEM facilitará al Proveedor por escrito cualquier cambio en los contactos para el soporte autorizados.

### 4. CONDICIONES ADICIONALES

A. **Herramientas de ayuda al Mantenimiento y Piezas de Recambio para los Equipos.** El OEM autoriza (y hará que el Usuario Final autorice) al Proveedor a almacenar Herramientas de Ayuda al Mantenimiento y piezas de recambio en el Sitio de Instalación y se compromete a que estos elementos sean solo para el uso por parte del Proveedor. El OEM no usará estos elementos, y no autorizará a ningún tercero a usarlos. El Proveedor está autorizado, al concluir los Servicios de Soporte o en cualquier otro momento, previa notificación razonable al OEM, a entrar en el Sitio de instalación, o a usar medios remotos para eliminar o deshabilitar las herramientas de ayudas al Mantenimiento y las piezas de recambio, según corresponda. El OEM cooperará razonablemente y hará que el Usuario Final coopere en esta tarea.

B. **Herramientas de Soporte para el Usuario Final.** El Proveedor puede optar por poner a disposición del Usuario Final diversas Herramientas de Soporte para el Usuario final para ayudar al OEM o al Usuario Final (según corresponda) a realizar diversas tareas relacionadas con el mantenimiento o el soporte. El OEM usará, y se asegurará de que el Usuario Final use, las Herramientas de Soporte para el Usuario Final solo de conformidad con las condiciones en virtud de las cuales el Proveedor las pone a disposición.

C. **Datos de Servicio.** En relación con la prestación y el uso de los Servicios y las capacidades de soporte remoto del Proveedor detalladas en la sección 4I (“Capacidad de Soporte Remoto”) a continuación, el Proveedor puede obtener y recibir datos o información, incluidos datos relacionados con el Servicio, específicos del Producto, tales como diagnósticos de Producto, configuraciones, características de uso, datos de rendimiento y ubicación de implantación (en conjunto, “Datos de Servicio”). El OEM reconoce y acepta, y exigirá al Usuario Final reconocer y aceptar, que el Proveedor: (i) usará, compilará, mostrará, almacenará, procesará, reproducirá o creará informes y otros materiales relacionados con los Servicios a partir de los Datos de Servicio únicamente a fin de proporcionar los Servicios, incluido el acceso remoto a los Productos para instalar, mantener, supervisar, dar soporte, recibir alertas y notificaciones de los Productos y cambiar ciertos parámetros internos del sistema de los Productos en el entorno del OEM o del Usuario Final en cumplimiento de las obligaciones de Servicios de Soporte del Proveedor; (ii) proporcionará al OEM visibilidad



de los patrones reales de uso y consumo del producto por el Usuario Final y hará recomendaciones al OEM con respecto a las mejoras en el entorno del Usuario Final y la utilización de los Servicios; (iii) utilizará los Datos de Servicio en relación con análisis predictivos e inteligencia de uso para asesorar y ayudar al Usuario Final, directamente o a través del OEM, a optimizar las actividades y las necesidades de planificación futuras del Usuario Final; (iv) agregará y usará los Datos de Servicio de manera anónima con los de otros con vistas al desarrollo y mejora de futuros productos; y (v) copiará y mantendrá los Datos de Servicio en los sistemas del Proveedor según sea necesario para proporcionar los Servicios de Soporte. El Proveedor acepta que los Datos de Servicio están sujetos a las disposiciones de confidencialidad de este Acuerdo y establecerán disposiciones de confidencialidad similares con el Usuario Final con este propósito. El OEM manifiesta y garantiza (y el OEM hará que el Usuario Final manifieste y garantice) que ha obtenido todos los derechos, permisos y consentimientos necesarios para permitir que el Proveedor use y transfiera los Datos de Servicio dentro y fuera del país en el que se encuentre el Usuario Final o usted.

**D. Opciones de Seguridad de Datos.** El OEM debe borrar, por su propia cuenta, (y el OEM hará que el Usuario Final borre, por su propia cuenta) permanentemente toda la información, incluyendo, entre otras, toda la información personal identificable, confidencial y cualquier otra información protegida o sensible dispuesta en los Productos antes de devolver los Productos al Proveedor para su intercambio, reparación o eliminación. El OEM debe usar (y hará que Usuario Final use, por su propia cuenta) un método que no cause daños a los Productos ni a ninguna pieza reemplazada ni a ningún otro elemento que el OEM proporcione al Proveedor para su reparación, intercambio o eliminación. El Proveedor ofrece servicios de borrado de datos y el Proveedor proporcionará las descripciones y cargos asociados con los servicios de borrado de datos del Proveedor vigentes en ese momento, a petición. El Proveedor no asume responsabilidad alguna por cualquier información que el OEM no haya borrado y que se encuentre en los elementos enviados al Proveedor.

**E. Reemplazo de Equipos y Opciones de seguridad de datos.** Todos los Equipos reemplazados (o partes de estos) pasarán a ser propiedad del Proveedor en el momento de la recepción por parte del OEM o el Usuario Final del reemplazo correspondiente, y el OEM devolverá de inmediato dichos Equipos reemplazados (o partes de estos) a petición del Proveedor. Si dichos Equipos reemplazados no se devuelven, el OEM pagará el precio vigente en ese momento de las piezas de recambio del Proveedor. El OEM es responsable de eliminar o asegurarse de que el Usuario Final haya eliminado toda la información de cualquier pieza reemplazada, o cualquier otro elemento que el OEM y/o el Usuario Final entreguen al Proveedor como intercambio o para su descarte, antes de que se entreguen al Proveedor. El Proveedor no es responsable de ninguna información contenida en dichos elementos sin perjuicio de cualquier cosa que pudiera establecerse en sentido contrario. Con el fin de ayudar a proteger cualquier dato, el OEM puede solicitar una cotización al Proveedor en cuanto a la oferta de conservación de discos o de borrado de datos del Proveedor disponible en ese momento.

**F. Cambios proactivos en el Producto.** El Proveedor puede, a expensas propias, implementar cambios en los Productos previa notificación razonable al OEM o al Usuario Final cuando (i) los cambios no afecten negativamente a la intercambiabilidad o el rendimiento de los Productos; (ii) cuando el Proveedor crea razonablemente que los cambios son necesarios para fines de seguridad o fiabilidad; o (iii) cuando el Proveedor esté obligado por ley a hacerlo. El OEM dará al Proveedor, o exigirá al Usuario Final que proporcione al Proveedor un acceso razonable a los Productos para estos fines.

**G. Versiones de Software.** Cuando el Usuario Final comience a utilizar una Versión de Software para un Producto en particular, el OEM deberá eliminar y no hacer ningún uso adicional de todas las Versiones de Software anteriores para ese Producto, y deberá proteger las Versiones de Software anteriores frente a la divulgación o el uso por parte de terceros, y se asegurará de que sus Usuarios Finales también lo hagan así. El OEM está autorizado a conservar una copia de cada versión de Software obtenida correctamente por el OEM para fines de archivo del OEM y utilizarla como una copia de seguridad temporal si la Versión de Software actual deja de funcionar. El OEM usará e implantará las Versiones de Software únicamente de acuerdo con los términos de la licencia original para Software y Software Independiente, y se asegurará de que sus Usuarios Finales también lo hagan así.

**H. Cambio de Ubicación o de Configuración de los Equipos.** El OEM o el Usuario Final pueden cambiar el Sitio de Instalación o la configuración de un Equipo sujeto a Servicios de Soporte únicamente después de una notificación por escrito al Proveedor, y con sujeción a los términos y condiciones en este apartado. Si la nueva ubicación se encuentra en un país diferente, el traslado está sujeto a la aprobación previa por escrito del Proveedor y pueden aplicarse cargos adicionales. El OEM notificará de inmediato al Proveedor cualquier cambio en la configuración o el traslado del Equipo por cualquier persona que no sea el Proveedor. Para determinar si el Producto sigue siendo apto para los Servicios de Soporte, el Proveedor se reserva el derecho de inspeccionar y evaluar los cambios en la configuración o ubicación del Equipo afectado, y de volver a certificar el Equipo en las condiciones y a las tarifas del Servicio por Tiempo y Materiales del Proveedor vigente en ese momento. A partir de la fecha en que se realizó el cambio, se aplicarán cargos

adicionales, si los hubiere, relacionados con cambios en la configuración o ubicación del Equipo.

I. **Traslado de Software.** Si el OEM está al día en el pago de la tarifa aplicable de los Servicios de Soporte, el Usuario Final podrá, en la medida en que sea tecnológicamente compatible, interrumpir todo uso del Software en el hardware o entorno de red para el que se otorgó originalmente la licencia y comenzar el uso correspondiente de este en un hardware o entorno de red diferente controlado o propiedad del Usuario Final, siempre que el OEM (i) proporcione al Proveedor una notificación previa y por escrito de dicho traslado; y (ii) pague las tarifas de transferencia y/o actualización aplicables estimadas por el Proveedor para dicho traslado (si las hubiera).

J. **Capacidad de Soporte remoto.** Como parte de los Servicios de Soporte, el Proveedor pone a disposición diversas capacidades de soporte remoto para ciertos Productos de acuerdo con sus políticas y procedimientos vigentes en ese momento. Las tarifas de garantía y Servicios de Soporte del Proveedor se basan en la disponibilidad y el uso de las capacidades de soporte remoto. El OEM o el Usuario Final tienen la opción de que el Proveedor active o deshabilite las capacidades de soporte remoto, pero el OEM notificará al Proveedor de esta elección sin demoras indebidas. Si las funciones de soporte remoto son inhabilitadas por cualquier persona que no sea el Proveedor, entonces, con respecto a todos los Productos afectados por dicha inhabilitación (i) el Proveedor puede evaluar para el OEM un recargo de acuerdo con las tarifas estándar vigentes en ese momento del Proveedor; y (ii) los tiempos de respuesta acordados u otros niveles de servicio acordados (si los hubiera) ya no serán de aplicación.

K. **Alteraciones y Añadidos a los Equipos.** En el caso de los Productos de infraestructura, el Proveedor no impide al OEM o a los Usuarios Finales realizar modificaciones o instalar otros productos en o con el Equipo a expensas del OEM o del Usuario Final; siempre que el OEM sea responsable de las tarifas de inspección y/o cargos adicionales resultantes de tales actividades. Si las alteraciones o los añadidos impiden o dificultan que el Proveedor realice los Servicios de Soporte, el OEM, a petición del Proveedor, adoptará o hará que el Usuario Final adopte medidas correctivas. El hecho de que el OEM no adopte las medidas correctivas apropiadas se considerará un incumplimiento de este Acuerdo.

L. **Transferencia de los Equipos a Compradores secundarios.** Si el Usuario Final decide vender, ceder o transferir de otro modo el uso de los Equipos, la propiedad, o ambas cosas, a un "Comprador Secundario" (que hace referencia a un Usuario Final de buena fe que: (i) no se considere, a discreción razonable del Proveedor, como un competidor del Proveedor; y (ii) no haya tenido disputas previas con el Proveedor), en la medida en que los recursos del Proveedor lo permitan razonablemente, el Proveedor pondrá a disposición del OEM, como Servicio por Tiempo y Materiales, los servicios de desinstalación. Además, y en la medida en que los recursos del Proveedor lo permitan razonablemente, el Proveedor pondrá a disposición del Comprador Secundario: (a) Servicios de instalación y recertificación de los Equipos como Servicio por Tiempo y Materiales; y (b) Servicios de Soporte para Equipos que el Proveedor haya determinado y notificado al Comprador Secundario que cumplen con los criterios de certificación del Proveedor tras recibir el pago de las tarifas de Servicios de Soporte del Proveedor vigentes en ese momento. Un Comprador Secundario de Productos de infraestructura debe obtener la licencia de Software apropiada del Proveedor y pagar cualquier tarifa de licencia de Software aplicable.

M. **Servicios de Soporte de Software afectados por algún cambio en el estado de los Equipos.** Para el Software usado u operado en relación con los Equipos que dejen de estar cubiertos por los Servicios de Soporte o la garantía de Equipo del Proveedor, el Proveedor se reserva el derecho de enviar al OEM una notificación por escrito de que el Proveedor ha optado por interrumpir o cambiar el precio de los Servicios de Soporte para el Software (siendo el cambio de precio efectivo a partir de la fecha en que el Equipo en cuestión deje de estar cubierto). Si el Proveedor envía un aviso de interrupción, o si el OEM rechaza o no responde al aviso de un cambio de precio propuesto dentro de los treinta días posteriores a la recepción, se considerará que el OEM ha terminado los Servicios de Soporte de Software por conveniencia y serán de aplicación los términos de la sección 7.(C)(2) que figura más adelante.

N. **Producto de Terceros Proporcionado al Proveedor.** Si el OEM o el Usuario Final proporcionan o ponen a disposición Productos de Terceros, incluida cualquier propiedad intelectual desarrollada por el OEM o el Usuario final, para que el Proveedor los use en relación con los Servicios, el OEM, o el Usuario Final: (i) autorizará al Proveedor a usar los Productos de Terceros según sea necesario para proporcionar los Servicios de Soporte; (ii) garantizará que dispone de todos los consentimientos, licencias y derechos de sublicencia que sean necesarios para poner estos Productos de Terceros a disposición del Proveedor; y (iii) acordará que el Proveedor no es responsable ante el OEM o el Usuario Final si el uso autorizado por parte del Proveedor hace que las garantías u otros contratos de servicios para estos Productos de terceros se vuelvan nulos.

5. **PRECIOS.** La tarifa por los Servicios de Soporte para los Productos será la establecida en la cotización del Proveedor aplicable. Las adiciones a los Productos en la cotización del Proveedor pueden dar

como resultado cargos adicionales por Servicios de Soporte. El Proveedor cobrará y facturará por un Servicio por Tiempo y Materiales de acuerdo con los términos que rigen cada compromiso de Servicio por Tiempo y Materiales.

## 6. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE

A. **Servicios de Soporte.** El Proveedor realizará los trabajos correspondientes a los Servicios de Soporte de manera profesional de acuerdo con los estándares de la industria generalmente aceptados. El OEM notificará al Proveedor cualquier incumplimiento de lo indicado en la frase anterior tan pronto como sea razonablemente posible, y en ningún caso más de diez días después de la fecha en que se produzca el incumplimiento por primera vez. Una pieza de reemplazo recibe el resto de la garantía o la cobertura de los Servicios de Soporte aplicable al Producto de infraestructura que contiene la pieza de reemplazo.

B. **Recursos del OEM.** El recurso exclusivo del OEM y toda la responsabilidad del Proveedor en virtud de la garantía indicada en la subsección A anterior será que el Proveedor, a su elección: (i) haga esfuerzos razonables para (a) volver a realizar los servicios de trabajo deficiente dentro de un plazo de tiempo razonable; o (b) reemplace cualquier pieza de reemplazo que se vuelva defectuosa durante el resto de la garantía o la cobertura de los Servicios de Soporte aplicable al Producto que contiene la pieza de reemplazo, o sesenta días después de la instalación, lo que ocurra más tarde; y (ii) si, tras esfuerzos razonables, el Proveedor no puede corregir las deficiencias, entonces el OEM tiene derecho de rescindir por incumplimiento de acuerdo con la sección 7D que figura más adelante.

C. **Ausencia de garantías adicionales.** Salvo por lo expresamente indicado en el Acuerdo o en los Anexos aplicables, y en la medida máxima en que lo permita la ley aplicable, con respecto a los Productos, Servicios de Soporte y cualquier otro elemento, Servicio o asunto que surjan en virtud de este OTS, el Proveedor (incluidos sus Proveedores) no ofrece ninguna otra garantía expresa, escrita u oral, y renuncia a todas las garantías implícitas. En la medida en que lo permita la ley aplicable, todas las demás garantías están específicamente excluidas, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, título y no infracción, y cualquier garantía derivada de las leyes, del ministerio de la ley, del curso de las negociaciones o del rendimiento, o del uso mercantil, el Proveedor y sus Proveedores no garantizan que el Software funcionará ininterrumpidamente o que estará libre de defectos o que cumplirá con los requisitos del OEM.

## 7. DURACIÓN Y RESOLUCIÓN

A. **Periodo de duración de los Servicios de Soporte de Software.** Los Servicios de Soporte para el Software y Software Independiente que el OEM solicite al mismo tiempo que la licencia para esos elementos comenzará en el momento de la entrega y continuarán durante el periodo especificado en la cotización del Proveedor. Las renovaciones de estos Servicios de Soporte comenzarán y expirarán de acuerdo con las fechas en la cotización del Proveedor aplicable.

B. **Periodo de duración de los Servicios de Soporte de Equipos.** Durante el periodo de garantía se proporcionan Servicios de Soporte (incluyendo actualizaciones de la Opción de Soporte, si fuera el caso) para los Equipos. Las renovaciones de los Servicios de Soporte relacionados con los Equipos comenzarán y expirarán de acuerdo con las fechas indicadas en la cotización del Proveedor aplicable. Los Servicios de Soporte para las actualizaciones de hardware instaladas en los Equipos coinciden con los Servicios de Soporte que están en vigor para los Equipos en los que se instalan dichas actualizaciones.

C. **Terminación por conveniencia.** Además de las disposiciones sobre el periodo de duración y la rescisión establecidas en las Condiciones Generales, se aplica lo siguiente a los Servicios de Soporte:

C.(1). **Por el Proveedor.** Si el Proveedor termina los Servicios de Soporte por conveniencia, el único y exclusivo recurso del OEM y la obligación única y exclusiva del Proveedor será reembolsar al OEM la parte de cualquier tarifa de Servicios de Soporte previamente pagada que corresponda al periodo entre la fecha de efectividad de la terminación por conveniencia y el final del periodo de los Servicios de Soporte vigentes en ese momento.

C.(2). **Por el OEM.** Si el OEM termina los Servicios de Soporte para Productos de infraestructura por conveniencia como se describe en la Sección 4(M) de esta Adenda A-1, el único y exclusivo recurso del OEM y la obligación única y exclusiva del Proveedor será otorgar al OEM un crédito que corresponda al periodo entre la fecha de efectividad de la terminación por conveniencia y el final del periodo de los Servicios de Soporte vigentes en ese momento para cualquier Servicio de Soporte. El OEM solo podrá utilizar el crédito contra futuras compras de Productos o Servicios de Soporte del Proveedor. El Proveedor puede reducir el crédito para recuperar descuentos no ganados (lo que significa descuentos a una tarifa de Servicios de Soporte que se basaron en una obligación del OEM que ya no se puede cumplir debido a la terminación).

D. **Rescisión por Incumplimiento.** Además de las disposiciones sobre el periodo de vigencia y la

rescisión establecidas en las Condiciones Generales, el Proveedor o el OEM pueden rescindir los Servicios de Soporte para un Producto específico si una parte incumple sustancialmente este Anexo y no logra subsanar el incumplimiento en un plazo de treinta días desde la recepción de la notificación por escrito especificando el incumplimiento. Si el Proveedor rescinde los Servicios de Soporte por un incumplimiento sustancial del OEM no subsanado, esa rescisión no llevará asociada responsabilidad adicional alguna para el Proveedor ni ninguna obligación de reembolsar los cargos ya pagados por los Servicios de Soporte. Si la rescisión del OEM es por un incumplimiento sustancial del Proveedor no subsanado, el único y exclusivo recurso del OEM y la obligación única y exclusiva del Proveedor será, a elección del OEM, emitir un crédito para su uso contra compras actuales o futuras de Productos o Servicios de Soporte, u otorgar un reembolso por la parte de cualquier tarifa de Servicio de Soporte previamente pagada que corresponda al periodo entre la fecha de efectividad de la rescisión por incumplimiento y el final del periodo de los Servicios de Soporte vigentes en ese momento.

## APÉNDICE B

### ACUERDO DE SERVICIOS PROFESIONALES

Este Acuerdo de Servicios Profesionales (PSA) establece los términos y condiciones generales en virtud de los cuales el OEM puede contratar periódicamente al Proveedor para proporcionar ciertos servicios profesionales, educativos/de formación, operativos y técnicos (“**Servicios Profesionales**”) sobre la base de un proyecto, de conformidad con una Declaración de Trabajo (“**SOW**”) que se formalizará entre el Proveedor y el OEM para cada compromiso.

#### 1. DEFINICIONES.

**A. “Filial”** hace referencia a una entidad jurídica que esté controlada por, que controle o esté bajo el control común del Proveedor o del OEM, respectivamente. “Control” significa más del 50 % de la capacidad de voto o de la participación accionaria.

**B. “Entregables”** significa cualquier informe, análisis, comando, código u otros resultados del trabajo que el Proveedor entregue al OEM en el marco del cumplimiento de las obligaciones en virtud del SOW.

**C. “Derechos de Propiedad”** se refiere a todas las patentes, derechos de autor, marcas comerciales, secretos comerciales u otros de propiedad intelectual de una parte.

**D. “Declaración de Trabajo” o “SOW”** se refiere a un documento acordado entre el OEM y el Proveedor que contiene especificaciones y otros detalles específicos de la transacción acerca de los Servicios Profesionales que debe proporcionar el Proveedor. Los SOW pueden, entre otras cosas, consistir en (i) una especificación de servicios de formato extenso y ejecutada por separado; o (ii) una descripción abreviada del servicio (llamado “**Resumen del Servicio**”) con un número de modelo del Proveedor adjunto identificado en una cotización.

#### 2. SERVICIOS PROFESIONALES.

**A. Ámbito.** Cada proyecto de Servicios Profesionales se regirá por una SOW separada. Cada SOW (excluyendo un Resumen de Servicio) (i) será firmada por las partes; (ii) incorporará como referencia este Acuerdo; e (iii) indicará los parámetros comerciales pertinentes, incluidos, entre otros, precios, pago, reembolso de gastos y una descripción detallada de los Servicios Profesionales que se proporcionarán. En caso de conflicto entre la SOW y los términos de este Acuerdo, la SOW normalmente tendrá prioridad. Sin embargo, en la medida en que la SOW contenga términos que entren en conflicto con los términos del Acuerdo relativos a la propiedad intelectual y/o los derechos de propiedad, indemnización, garantía (incluidos recursos y renunciaciones) y/o limitación de responsabilidad, los términos conflictivos en la SOW reemplazarán a los del Acuerdo solo si la SOW indica claramente que las partes están reemplazando intencionalmente los términos del Acuerdo únicamente a efectos de dicha SOW. Los Servicios Profesionales se proporcionan como un servicio separado e independiente al OEM incluso si se ofrecen junto con la venta o el otorgamiento de licencias de Productos por parte del Proveedor en la misma cotización del Proveedor o pedido de compra del OEM.

**B. Personal del Proveedor.** El Proveedor tendrá la responsabilidad exclusiva sobre su personal, así como de todos los demás asuntos de recursos humanos en relación con estos (por ejemplo, vacaciones). El Proveedor solo utilizará empleados o contratistas que estén suficientemente cualificados. Si el personal específico del Proveedor cesa el desempeño debido a una enfermedad, renuncia o cualquier otra razón, el Proveedor hará sin demora injustificada los esfuerzos razonables para proporcionar un reemplazo

sustancialmente equivalente tan pronto como sea razonablemente posible. La persona de contacto del Proveedor responsable de la comunicación con el OEM será exclusivamente la persona identificada por el Proveedor como responsable del proyecto. Ninguna relación empleado/empleador está prevista ni será establecida por ninguna SOW.

**C. Día Laborable Estándar.** El día laborable estándar es cualquier periodo de trabajo de ocho (8) horas, entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., de lunes a viernes, excluyendo los días festivos en la ubicación del Proveedor que proporciona los Servicios Profesionales.

**D. Responsabilidades del OEM.** El OEM proporcionará al personal del Proveedor acceso oportuno a las instalaciones, espacio, energía, documentación, redes (incluyendo Internet y teléfono), archivos, información, software adicional (si fuera necesario) y personal del OEM cualificado y autorizado para ayudar en el desempeño y cooperar con el Proveedor. El OEM también cumplirá con sus obligaciones específicas según se describa en la SOW pertinente y, si es necesario, asistirá y apoyará al Proveedor en la prestación de los Servicios Profesionales según lo solicite razonablemente el Proveedor, y proporcionará todas las condiciones en su negocio necesarias para el debido desempeño de los Servicios Profesionales del Proveedor. El Proveedor no será responsable de ningún incumplimiento, o retraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, si dicho incumplimiento o retraso es causado por (i) el incumplimiento o retraso del OEM en proporcionar dicho acceso o (ii) el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de otras obligaciones o responsabilidades del OEM en virtud de este Acuerdo y/o de la SOW aplicable.

### **3. DERECHOS DE PROPIEDAD.**

**A. Concesión de Derechos de Licencia sobre Entregables.** Con sujeción al cumplimiento por parte del OEM de los términos del OTS, este PSA, el pago del OEM de los importes aplicables debidos y los Derechos de Propiedad del Proveedor en cualquier propiedad intelectual subyacente incorporada en los Entregables, o usada por el Proveedor para realizar Servicios Profesionales, el Proveedor otorga al OEM una licencia no exclusiva, intransferible, no sublicenciable, revocable (en caso de impago o incumplimiento del OTS, PSA o SOW) para usar los Entregables para las operaciones comerciales internas del OEM, según lo contemplado en la SOW aplicable. La licencia concedida en esta sección no se aplica a (i) materiales proporcionados por el OEM, (ii) cualquier otro Producto, (iii) cualquier Producto de terceros; o (iv) elementos otorgados bajo licencia o proporcionados de otro modo en virtud de un Acuerdo independiente.

**B. Materiales Proporcionados por el OEM.** El OEM conserva sus Derechos de Propiedad en los materiales que proporciona al Proveedor para su uso en relación con la prestación de los Servicios Profesionales. El OEM otorga al Proveedor un derecho no exclusivo, intransferible, en virtud de los Derechos de Propiedad del OEM, para usar los materiales proporcionados por el OEM únicamente en beneficio del OEM en cumplimiento de las obligaciones del Proveedor en virtud de la SOW.

**C. Reserva de Derechos de Propiedad.** Cada parte se reserva para sí todos los Derechos de Propiedad que no haya otorgado expresamente a la otra. El Proveedor no está limitado al desarrollo, uso o comercialización de servicios o productos similares a los Entregables o Servicios Profesionales proporcionados en virtud de alguna SOW, ni, con sujeción a las obligaciones de confidencialidad del Proveedor con el OEM, al uso de los Entregables o a la realización de Servicios Profesionales similares para cualquier otro proyecto.

**D. Productos de Terceros.** El OEM concede al Proveedor un derecho no exclusivo, intransferible, para utilizar Productos de terceros que el OEM proporcione para uso del Proveedor para realizar los Servicios Profesionales descritos en una SOW. Cualquier configuración o modificación que el Proveedor realice en cualquier Producto de terceros proporcionado por el OEM o producto de trabajo que incorpore Productos de terceros está sujeta al acuerdo del OEM con el tercero en cuestión.

### **5. Compras.**

**A. Compras.** Cada SOW (excluyendo el Resumen de Servicio) pasará a ser vinculante para ambas partes cuando sea firmada por el Proveedor y el OEM refrende y devuelva la SOW al Proveedor (junto con un pedido de compra si así lo requiere la SOW). El Proveedor presentará facturas por honorarios, costes y gastos reembolsables, y estas se pagarán de la forma especificada en la SOW aplicable.

### **6. SERVICIOS DE FORMACIÓN.**

**A. Cursos.** Los Servicios de formación estándar del Proveedor están disponibles a través del correspondiente catálogo o sitio web. Los servicios de formación personalizados del Proveedor están disponibles de conformidad con una SOW.

**B. Cancelación y Reembolsos.** Si el OEM paga por anticipado y posteriormente cancela los Servicios de formación estándar, el Proveedor proporcionará (i) un reembolso completo, si el Proveedor recibe una

notificación por escrito de cancelación dos (2) o más semanas antes de la fecha de inicio programada; o (ii) un reembolso del 50 %, si el Proveedor recibe una notificación por escrito de cancelación menos de dos (2) semanas antes, pero antes de la fecha de inicio programada. Los cargos de cancelación de los Servicios de formación personalizados serán los acordados mutuamente entre las partes en la SOW aplicable.

## **7. GARANTÍA.**

**A. Servicios Profesionales.** El Proveedor deberá realizar los Servicios Profesionales de manera profesional de acuerdo con los estándares de la industria generalmente aceptados. El OEM debe notificar al Proveedor de cualquier incumplimiento en su prestación dentro de los diez (10) días posteriores a la realización de la parte en cuestión de los Servicios Profesionales.

**B. Recursos del OEM.** Toda la responsabilidad del Proveedor y el único recurso del OEM por el incumplimiento del Proveedor será que el Proveedor, a su elección, (i) corrija dicho fallo; y/o (ii) rescinda la SOW aplicable y reembolse esa parte de las tarifas recibidas que correspondan a dicho incumplimiento en la prestación.

**C. Ausencia de garantías adicionales.** SALVO POR LO EXPRESAMENTE INDICADO EN ESTE DOCUMENTO, Y EN LA MEDIDA MÁXIMA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS PROFESIONALES O CUALQUIER OTRO ELEMENTO O ASUNTOS QUE SURJAN EN VIRTUD DE ESTE, EL PROVEEDOR (INCLUIDOS SUS PROVEEDORES) NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA EXPRESA, ESCRITA U ORAL, Y NIEGA TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS QUEDAN ESPECÍFICAMENTE EXCLUIDAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR, TÍTULO Y NO INFRACCIÓN, Y CUALQUIER GARANTÍA DERIVADA DE LA LEY, DEL MINISTERIO DE LA LEY, DEL CURSO DE LAS NEGOCIACIONES O DESEMPEÑO, O DEL USO MERCANTIL.

## ANEXO DE PRODUCTO 2 DEL OTS

### Condiciones de Producto del Cliente

Este Anexo establece las condiciones que se aplican específicamente a los Productos del Cliente. Las Condiciones Generales se incorporan como referencia a este Anexo. Si hay un conflicto entre este Anexo y las Condiciones Generales, mandará este Anexo.

#### 1. DEFINICIONES

Todas las definiciones establecidas en las Condiciones Generales se aplican a los Productos del Cliente, además de las definiciones que se indican a continuación.

- A. **“Productos del Cliente”** hace referencia a los productos informáticos comerciales de la marca Dell destinados a ser utilizados por un solo usuario y, por lo general, incluyen plataformas de portátiles, equipos de escritorio y tabletas que aparecen en [www.dell.com](http://www.dell.com), por ejemplo: Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Gateway Edge, PC Integradas, Dell Wyse™, impresoras Dell y monitores Dell según figuren en la cotización del Proveedor, y en una configuración estándar a menos que se indique lo contrario en la cotización del Proveedor.
- B. **“Servicios de Configuración e Implantación”** significa: (i) servicios de implantación estándar, tal como Servicios de implantación básica, servicios ProDeploy o ProDeploy Plus, según se describen en las correspondientes Descripciones de Servicios, disponibles en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>; o (ii) servicios de configuración estándar, incluidas las características y ofertas de servicio descritas en el o los correspondientes Acuerdos de Servicio disponibles en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>, o del representante de ventas del Proveedor, según corresponda, tales como creación de imágenes estáticas y dinámicas, etiquetado de bienes, informes sobre bienes, servicios estándar de configuración de sistemas (ajustes de la BIOS, partición de disco duro, instalación de aplicaciones y configuración del sistema operativo). Los Servicios de Configuración e Implantación para Productos del Cliente están sujetos al o a los Acuerdos de Servicio aplicables.
- C. **“Servicios de Soporte”**, cuando se usan en este Anexo y se aplican a Productos del Cliente, se refiere a los servicios que deben ser realizados por o en nombre del Proveedor necesarios para reparar un defecto en los materiales o la mano de obra del o de los Productos del Cliente aplicables, y según se defina y describa en las Descripciones de Servicio aplicables indicadas en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>.

#### 2. GARANTÍA DE EQUIPOS DEL CLIENTE

Las garantías limitadas para la parte de los Equipos de los Productos del Cliente pueden encontrarse en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>, en el [sitio web local de Dell](#) o en la Documentación aplicable para el Producto del Cliente específico.

#### 3. CONDICIONES ADICIONALES

- A. **Acuerdos de Servicio.** Los Servicios de Soporte y los Servicios de Configuración e Implantación están sujetos a las condiciones adicionales contenidas en el o los Acuerdos de Servicio aplicables. Si hay un conflicto entre los términos de este Anexo, las Condiciones Generales del OTS y cualquier Acuerdo de Servicio, se aplicará el siguiente orden de prioridad: (i) el Acuerdo de Servicio; (ii) este Anexo; y (iii) las Condiciones Generales.
- B. **Medios extraíbles.** El OEM es responsable de eliminar cualquier medio extraíble, como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, antes de devolver los Productos del Cliente o piezas de los Productos del Cliente, independientemente de si un técnico *in situ* también está proporcionando asistencia. El Proveedor no tendrá ninguna responsabilidad por la pérdida de programas u otro software instalado en los Productos del Cliente antes de que el Proveedor realice cualquier Servicio de Soporte, pérdida del uso del sistema o uso de la red, medios extraíbles dañados o perdidos, o cargos por datos o voz incurridos como resultado de que el OEM no haya eliminado las tarjetas SIM u otros medios extraíbles dentro de los Productos del Cliente que el OEM devuelva al Proveedor. El Proveedor no será responsable de la restauración o reinstalación de ningún programa o dato. Al devolver Productos del Cliente o parte de un Producto del Cliente, el OEM solo incluirá el Producto del Cliente o la parte que solicitó el técnico de los Servicios de Soporte del Proveedor.
- C. **Reemplazo de unidad completa; Error de devolución; Propiedad de la pieza de servicio.** Si el Proveedor determina que un componente defectuoso del Producto del Cliente se puede desconectar y

reconectar fácilmente, o si el analista del Proveedor determina que el Producto del Cliente debe reemplazarse como un Producto de Cliente completo, el Proveedor se reserva el derecho de enviar al OEM un componente o un Producto del Cliente de reemplazo completo, según corresponda. Si el Proveedor entrega un Producto del Cliente de reemplazo completo o un componente de un Producto del Cliente al OEM, el OEM debe devolver el Producto del Cliente o componente de este defectuoso al Proveedor dentro de los diez días siguientes a la recepción del reemplazo, a menos que el OEM haya adquirido el servicio "Keep Your Hard Drive" (Quédese con su disco duro) para el Producto del Cliente afectado. En ese caso, el OEM puede conservar el/los disco/s duro/s en cuestión. El Proveedor será el propietario de todos los componentes del Proveedor retirados de los Productos del Cliente y de los Productos del Cliente completos que el OEM devuelva al Proveedor. Si el OEM se queda con un componente o un Producto del Cliente completo después de que el Proveedor lo haya reemplazado, el OEM debe pagar al Proveedor el precio de venta vigente para el componente o el Producto de Cliente completo, según corresponda, que el OEM se quede (excepto los discos duros de los Productos del Cliente cubiertos por el servicio "Keep Your Hard Drive"). El Proveedor facturará al OEM por todo el Producto del Cliente o los componentes que el OEM se quede y el OEM pagará la factura del Proveedor dentro de los diez días posteriores a la recepción. Si el OEM no paga la factura del Proveedor dentro de los diez días posteriores a la recepción, además de cualquier otro derecho legal y recurso disponible para el Proveedor, el Proveedor puede rescindir la Descripción del Servicio aplicable mediante notificación por escrito al OEM. El Proveedor usa y el OEM autoriza expresamente el uso de piezas nuevas y reacondicionadas hechas por distintos fabricantes en la realización de reparaciones y en el suministro de piezas de reemplazo. La obligación de devolver al Proveedor los componentes retirados de los Productos del Cliente no se aplica a los OEM que conserven discos duros que hayan comprado con el servicio "Keep Your Hard Drive" para el Producto del Cliente afectado. En ese caso, los niveles de servicio y las obligaciones del OEM se rigen por el Acuerdo de Servicio "Keep Your Hard Drive".

- D. **Piezas Almacenadas; Piezas Críticas.** El Proveedor actualmente almacena piezas en diversas ubicaciones en todo el mundo. Es posible que las piezas seleccionadas no se almacenen en la ubicación más cercana a la ubicación del OEM. Si una pieza que se necesita para reparar el Producto del Cliente no está disponible desde una instalación del Proveedor cercana a la ubicación del OEM y debe transferirse desde otra instalación, esta se enviará tan pronto como sea comercialmente razonable. Ciertas ubicaciones de piezas del Proveedor almacenan piezas críticas, según lo determine el Proveedor, para suministrar piezas en tiempo de respuesta en el mismo día laborable. Una pieza crítica es una pieza que, en caso de fallo, puede impedir que el Producto del Cliente realice sus funciones básicas. El Proveedor puede, a su discreción, enviar estas piezas usando la entrega en 24 horas. Para recibir piezas de dos o cuatro horas, el OEM debe adquirir un derecho de Servicio correspondiente que admita tiempos de respuesta en el mismo día para la entrega de piezas críticas, y el Producto debe estar ubicado dentro del área de cobertura compatible designada por el Proveedor. Las piezas que el Proveedor considera no críticas incluyen, entre otras: software, unidades de medios, módems, altavoces, tarjetas de sonido, unidades zip, monitores, teclados y ratones.
- E. **Otras exclusiones de Servicio.** En el curso de la realización de los Servicios de Soporte, el Proveedor no será responsable de: (i) proporcionar asistencia a la ejecución, formación o administrativa, instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, administración remota o cualquier actividad o servicio no descrito expresamente en el o los Acuerdos de Servicio aplicables; (ii) proporcionar reemplazo de medios, suministros operativos, accesorios estéticos o piezas tales como marcos, y cubrir o dar soporte a esos artículos; (iii) dar soporte directo a productos de terceros o asistencia colaborativa de versiones no soportadas actualmente por el fabricante, distribuidor o socio; (iv) dar soporte para el hardware, el software o ambos, preinstalado o instalado posteriormente por un OEM externo, a menos que esté cubierto por un Acuerdo de Servicio separado entre el Proveedor y el OEM; (v) eliminar software malicioso; (vi) proporcionar copias de seguridad de datos; (vii) proporcionar instalación, configuración u optimización, y configuración de aplicaciones, de nivel avanzado, de manera inalámbrica, en red o remota, más allá de lo descrito en las Condiciones de Servicios Suplementarios; (viii) reparar daños o defectos en los Productos del Cliente que sean puramente estéticos y que no afecten a la funcionalidad del dispositivo; (ix) proporcionar las reparaciones que sean necesarias porque: (a) el OEM instaló previamente una unidad reemplazable del OEM; o (b) alguien que no sea el Proveedor o un proveedor de servicios autorizado previamente alteró, ajustó o reparó el Producto del Cliente.
- F. **Transmisión del Software.** El OEM tiene el derecho limitado de transferir el Software de forma permanente como parte de la venta o transferencia del sistema de hardware en el que se ha cargado el Software, siempre que: (i) El OEM no conserve copias de ninguna versión del Software; y (ii) la transferencia incluya la actualización más reciente y todas las versiones anteriores del Software.



## G. Condiciones aplicables a Productos Dell Wyse

G. (1). **Derechos de uso y restricciones.** Los Clientes Ligeros Integrados de Windows de Dell Wyse están diseñados para usarse solo como clientes ligeros y no como ordenadores personales. El Proveedor no es responsable de y no garantizará, dará soporte, reparará ni reemplazará ningún dispositivo o componente de cliente ligero que no se use para su propósito previsto. Por ejemplo, y sin limitación, cualquier operación de un Cliente Ligero Integrado de Windows de Dell Wyse con el filtro de escritura desactivado durante el uso normal (excepto cuando sea necesario para las actualizaciones de imágenes, la aplicación de parches de seguridad, los cambios en el registro y la instalación de aplicaciones) está fuera del ámbito del propósito previsto, desgastará prematuramente el almacenamiento Flash/SSD e invalidará la garantía del producto de cliente ligero. Además, habilitar el archivo de página de Windows está fuera del ámbito del propósito previsto e invalidará la garantía del producto de cliente ligero.

G. (2). **Software de Adobe y Microsoft.** Determinados Clientes Ligeros de Dell Wyse incluyen software sujeto a las condiciones de licencia de Adobe Systems Incorporated/Adobe Systems Software Ireland Limited que se encuentran en [https://www.adobe.com/products/eulas/pdfs/PlatformClients\\_PC\\_WWEULA-MULTI-20110809\\_1357.pdf](https://www.adobe.com/products/eulas/pdfs/PlatformClients_PC_WWEULA-MULTI-20110809_1357.pdf) Adobe y Flash son marcas registradas de Adobe Systems Incorporated en los Estados Unidos, en otros países o en ambos. Determinados Clientes Ligeros Wyse del Proveedor pueden también incluir software otorgado bajo licencia por Microsoft bajo condiciones que prohíban al Cliente ejecutar localmente Funciones de Escritorio en Dispositivos de Cliente Ligero. A efectos de estas condiciones, "Dispositivo de Cliente Ligero" hace referencia a un sistema del OEM que depende en gran medida de algún otro ordenador (tal como un servidor) para desempeñar sus funciones computacionales; y "Funciones de Escritorio" hace referencia a tareas o procesos de propósito general o de consumo (tal como el uso de software de procesamiento de textos, hoja de cálculo o presentación de diapositivas) realizados exclusiva o principalmente por un dispositivo de tipo PC.