



ProSupport Infrastructure Suite

Asistencia proactiva, predictiva y personalizada

Según vaya abordando los cambios dinámicos que afectan a su empresa, también deberá adoptar nuevos requisitos y cumplir elevadas expectativas. Se espera que llegue a determinados resultados y deberá sacar el máximo partido a su recurso más valioso, que es su equipo. ¿Qué le retiene?

- Se invierte demasiado tiempo en la gestión y el mantenimiento de la infraestructura de TI.
- Las vulnerabilidades de la seguridad y la productividad siguen aumentando.
- Las limitaciones de los recursos y el presupuesto le impiden innovar.

Presentamos ProSupport Infrastructure Suite

Dell está cambiando la forma en que los clientes se plantean ahorrar tiempo y aumentar la disponibilidad de sus aplicaciones y cargas de trabajo empresariales.

ProSupport Infrastructure Suite ayuda a los clientes a aprovechar al máximo su inversión gracias a los conocimientos innovadores sobre soporte e información basada en IA. ProSupport Infrastructure Suite no solo amplía su equipo de TI, sino que también ofrece:

- Flexibilidad para elegir la asistencia adecuada en base a la importancia crítica de los sistemas.
- Un único punto central de responsabilidad para todos sus problemas de hardware y software.
- Experiencia coherente sin importar dónde se encuentre o qué idioma hable.

Para ofrecer una asistencia proactiva y predictiva para hardware y software, que esté disponible en todo el mundo y a cualquier hora, presentamos **ProSupport for Infrastructure**. Cuando los sistemas admiten aplicaciones y cargas de trabajo esenciales para la empresa, recomendamos **ProSupport Plus for Infrastructure**. Nuestra oferta de soporte Premier le ofrece un proceso personalizado de asistencia y una planificación regular del mantenimiento del sistema. También recibe acceso a asistencia técnica remota e in situ por parte de nuestros expertos más eficientes.

Además, con los **servicios complementarios de ProSupport Suite**, puede personalizar su experiencia de uso con el servicio gracias a los conocimientos técnicos, la seguridad de los datos e, incluso, el soporte in situ adaptados a sus necesidades para servicios remotos o ubicaciones desatendidas.

Empresas de primer nivel de todo el mundo confían en nosotros para proporcionar una asistencia eficiente a sus sistemas de infraestructura de Dell y de otros proveedores, así como para mantenerlos en funcionamiento de forma ininterrumpida. Es una responsabilidad que nos enorgullecemos de asumir y de llevar a cabo con grandes resultados.



96 %

de los clientes de ProSupport Infrastructure Suite están muy satisfechos con la asistencia técnica que reciben.

Dell Technologies Services

- **60 000** profesionales a tiempo completo y dedicados a prestar servicios a los socios.
- Cobertura a más de **200 millones** de activos.
- Disponibilidad en más de **120 ubicaciones**.
- **En 54 idiomas** disponibles.
- **6** centros de actuación globales.
- **83** centros de asistencia técnica.
- **Más de 44 terabytes** de telemetría analizados a diario.
- **754** centros de distribución de piezas.
- **Más de 45** premios TSIA STAR.
- **Más de 3,7 millones** de problemas identificados anualmente.

ProSupport Infrastructure Suite	Basic Hardware Support	ProSupport	ProSupport Plus
Objetivo de disponibilidad y respuesta del servicio de asistencia técnica	9x5, inmediato	24x7, inmediato	24x7, inmediato
Productos cubiertos	Hardware	Hardware y software	Hardware y software
Respuesta in situ	Asistencia al siguiente día laborable	Asistencia al siguiente día laborable o en 4 horas	4 horas
ProSupport con AIOps platforms	•	•	•
Asesorías de seguridad de Dell	•	•	•
Detección proactiva de problemas con creación automatizada de casos	•	•	•
Detección predictiva de anomalías de hardware		•	•
Acceso a actualizaciones de software		•	•
Evaluación de ciberseguridad de CloudIQ		•	•
Responsable de incidentes para eventos de gravedad 1		•	•
Soporte Mission Critical mejorado			•
Acceso prioritario a ingenieros de asistencia expertos en remoto ²			•
Service Account Manager			•
Mantenimiento proactivo de sistemas			•
Asistencia de software limitada por parte de terceros			•
Servicios complementarios de ProSupport Suite			
Keep Your Hard Drive y Keep Your Component for Enterprise	Opcional	Opcional	Opcional
Optimize for Infrastructure		Opcional	Opcional
Onsite Diagnosis Service		Opcional	Opcional
Technical Account Manager-Infrastructure Guidance		Opcional	Opcional
Technical Account Manager-Designated Remote Support		Opcional	Opcional

² Según disponibilidad.

Glosario

Objetivo de disponibilidad y respuesta del servicio de asistencia técnica	La asistencia en línea, por chat y por correo electrónico está disponible 24x7. Las solicitudes iniciadas por teléfono están disponibles 24x7 para ProSupport y ProSupport Plus, y 9x5 para Basic Hardware Support. Estas solicitudes se envían inmediatamente al ingeniero de asistencia técnica que se quede disponible en esos momentos.
Productos cubiertos	Hardware y software de infraestructura Dell que cumplan los requisitos para acogerse a un acuerdo de mantenimiento. Podrá consultar los detalles en la tabla de garantía y mantenimiento para productos Dell Technologies .
Respuesta in situ	Dell Technologies enviará personal autorizado a las instalaciones del cliente para solventar un problema una vez que lo hayamos aislado y se haya determinado que la asistencia de hardware in situ es necesaria. Los objetivos de la respuesta son al siguiente día laborable (NBD) o 4 horas 24x7, incluidos los festivos.
ProSupport con AIOps platforms	AIOps es inteligencia artificial para operaciones de TI. Se refiere al uso estratégico de las tecnologías de IA, aprendizaje automático (ML) y razonamiento de máquinas (MR), que simplifican y agilizan los procesos, además de optimizar el uso de sus recursos informáticos. Las plataformas de ProSupport con AIOps incluyen CloudIQ, TechDirect y MyService360, todas ellas habilitadas a través de nuestra puerta de enlace de conexión segura.
Asesorías de seguridad de Dell	Las asesorías de seguridad de Dell, disponibles en MyService360, le informan sobre las vulnerabilidades de seguridad identificadas en sus productos Dell Technologies y ofrecen las soluciones que están disponibles.
Detección proactiva de problemas con creación automatizada de casos	Conecte los sistemas de infraestructura de Dell Technologies a través de la puerta de enlace de conexión segura para disfrutar de nuestra exclusiva integración de asistencia automatizada, una IA mejorada y análisis en tiempo real.
Detección predictiva de anomalías de hardware	Analizamos los datos de telemetría y detectamos anomalías que podrían provocar fallos en el hardware. Cuando se predice un error, se genera automáticamente una solicitud de servicio en su nombre.
Acceso a actualizaciones de software	Acceso 24x7 a nuevas versiones de software para ayudarle garantizar que sus sistemas estén siempre actualizados.
Evaluación de ciberseguridad de CloudIQ	La evaluación de ciberseguridad de CloudIQ supervisa de forma continuada las configuraciones de seguridad y notifica automáticamente a los usuarios acerca de los riesgos y las recomendaciones. Esto se realiza a través de un panel de ciberseguridad y notificaciones por correo electrónico donde se señalan las configuraciones de seguridad erróneas en la infraestructura, así como las acciones recomendadas. Esta función se habilita mediante nuestra puerta de enlace de conexión segura.

Responsable de incidentes para casos de gravedad 1	Para los activos de ProSupport y ProSupport Plus con problemas de gravedad 1, se asignará un responsable de incidentes al caso para que solucione el problema.
Soporte Mission Critical	<p>Cuando surgen problemas de soporte críticos (gravedad 1), cada segundo es importante. Con el soporte Mission Critical, podrá estar seguro de que haremos todo lo posible para que su sistema vuelva a estar en funcionamiento lo antes posible. Con el soporte Mission Critical, se incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos para situaciones críticas: los problemas de nivel de gravedad 1 reúnen los requisitos para la administración de incidentes de situación crítica ("CritSit"). • Diagnóstico in situ a la carta por parte de Dell Technologies si su personal no está disponible o no tiene los conocimientos para solucionar el problema in situ. Requiere conectividad de los activos a Dell a través de una puerta de enlace de conexión segura. • Envío rápido de un ingeniero sénior a las instalaciones en paralelo con la solución de problemas telefónica. Dell determina el técnico y la disponibilidad necesarios. • Objeto de 6 horas para reparar averías relacionadas con el hardware. Requiere conectividad de los activos a Dell a través de una puerta de enlace de conexión segura. • Producción prioritaria en caso de que la situación crítica se deba a un desastre natural.
Acceso prioritario a ingenieros de asistencia expertos en remoto	<p>Todas las solicitudes de servicio se priorizan y se dirigen al primer ingeniero de asistencia disponible especializado en la tecnología afectada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas avanzada de forma inmediata por parte de un ingeniero, que reducirá el tiempo de inactividad y la pérdida de productividad. • Los clientes de ProSupport Plus se remiten inmediatamente al ingeniero de asistencia técnica mejor preparado para solventar el problema notificado por el cliente. • Conocimiento exhaustivo de la extensa gama de soluciones de infraestructura, para ofrecer una solución integral de los problemas. • Utiliza ProSupport con AIOps platforms, como CloudIQ y MyService360, para analizar el problema detalladamente, así como datos de telemetría y diagnóstico del sistema.
Service Account Manager (SAM)	<p>Será su principal representante de asistencia y se asegurará de que obtenga la mejor experiencia de asistencia, preventiva, predictiva y proactiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un recurso asignado y su asesor de confianza con conocimientos de su empresa y centrado en los resultados que busca. • Crea y gestiona un informe de servicio, en el que se detalla información operativa y empresarial. Además ofrece recomendaciones de forma continuada. • Supervisa los aspectos importantes de la prestación de asistencia. Si es necesario, su SAM proporcionará acceso rápido al personal de nuestros servicios de asistencia. • Representa al cliente en incidentes de gravedad 1. • Programa reuniones periódicas, en función de sus necesidades, para revisar el informe del servicio y el progreso hacia la consecución de los objetivos acordados.
Mantenimiento proactivo de sistemas	Dell Services programará una reunión semestral para abordar un plan de mantenimiento del sistema. En esta reunión, también podemos programar el servicio de asistencia remoto para implementar recomendaciones y, una vez hecho esto, validaremos la correcta implementación con usted. Esta función se habilita mediante nuestra puerta de enlace de conexión segura.
Asistencia de software limitada por parte de terceros	Seremos su punto único de referencia para cualquier software de terceros apto que esté instalado en su sistema ProSupport Plus, aunque no nos lo hubiera comprado a nosotros. Para consultar la lista completa de software elegible, haga clic aquí .
Servicios complementarios de ProSupport Suite	
Keep Your Hard Drive y Keep Your Component for Enterprise	Los datos confidenciales estarán siempre bajo su control, lo cual garantiza su protección, además del cumplimiento normativo en materia de privacidad de datos.
Optimize for Infrastructure	Optimize for Infrastructure ofrece análisis continuados y asesoramiento personalizado para mantener optimizados y configurados los sistemas de infraestructura a fin de obtener un rendimiento máximo constante.
Onsite Diagnosis Service	Si no tiene el tiempo, la experiencia o el personal necesarios para solucionar problemas técnicos, llámenos. Independientemente del alcance del incidente, enviaremos a uno de nuestros técnicos cualificados, incluso a ubicaciones satélite y carentes de personal.
Technical Account Manager-Infrastructure Guidance	Reciba recomendaciones proactivas de un experto de Dell Technologies, dirigidas a un área tecnológica específica dentro de su entorno de infraestructura y para ayudarle a alcanzar sus objetivos empresariales estratégicos.
Technical Account Manager-Designated Remote Support	Este experto dedicado a los productos solucionará, diagnosticará, reproducirá, gestionará y resolverá su solicitud de servicio cuando se produzcan los problemas. Acceso directo a la ingeniería de Dell Technologies para garantizar la resolución más rápida posible de los problemas de los productos.

Para obtener más información, visite [Dell.com](https://www.dell.com) o póngase en contacto con su representante de ventas de Dell Technologies.