

ProSupport Plus para empresas

Introducción

Dell Technologies¹ se complace en proveer ProSupport Plus para empresas (el [los] “**Servicio[s]**” o los “**Servicios de soporte**”) según esta Descripción del servicio (la “**Descripción del servicio**”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación de pedido de Dell Technologies establecidos de común acuerdo (el “**Formulario de pedido**”) incluirá el nombre del Producto², el Servicio correspondiente y las opciones relacionadas, de existir. Para obtener más ayuda o solicitar una copia del acuerdo vigente correspondiente a los Servicios (el “**Acuerdo**”), comuníquese con el representante de ventas de Dell Technologies. Para los clientes que le compren a Dell en virtud de un Acuerdo por separado que autorice la venta de estos Servicios, el Anexo³ de los Términos y condiciones de los servicios de Dell también aplica a estos Servicios. Para obtener una copia del acuerdo con el reseller de Dell Technologies correspondiente, comuníquese con el reseller.

Alcance de este servicio

Las funciones de este Servicio incluyen:

- Acceso 24x7 (incluidos los días festivos)⁴ a recursos de soporte técnico especializado de Dell Technologies de la organización de Servicio al cliente y soporte para obtener asistencia con la solución de problemas de los Productos.
Envío en el sitio de un técnico o entrega de piezas de reemplazo al sitio de instalación u otra ubicación del negocio del Cliente aprobada por Dell Technologies como se detalla en el Acuerdo (según sea necesario y según el nivel de servicio adquirido) para solucionar un problema del Producto.
- Acceso a un Administrador de cuenta de servicios (SAM).

Revise la tabla a continuación para más detalles.

Cómo comunicarse con Dell Technologies si requiere el Servicio

Soporte en línea, por chat y por correo electrónico: soporte en el sitio web de Dell Technologies, por chat y por correo electrónico disponible para productos selectos en <https://www.dell.com/support>.

Solicitudes de soporte por vía telefónica: disponible 24x7 (incluidos los días festivos). La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables, a menos que se especifique lo contrario en este documento. Visite <https://www.dell.com/support> para obtener una lista de los números telefónicos a utilizar según su ubicación.

El siguiente cuadro menciona las funciones del servicio ProSupport Plus para empresas proporcionadas en virtud de los términos de garantía o mantenimiento de Dell Technologies. ProSupport Plus para empresas está disponible para admitir y actualizar:

1. Equipo de Dell Technologies identificado en la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) o el Formulario de orden como
incluido ProSupport Plus para empresas durante el período de garantía pertinente; o
elegible para la actualización a ProSupport Plus para empresas durante el período de garantía pertinente; o
elegible para ProSupport Plus para empresas durante un período de mantenimiento posterior.
2. El Software de Dell Technologies identificado en la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) o en el Formulario de orden como elegible para ProSupport Plus para empresas durante un período de mantenimiento.

¹ “Dell Technologies”, como se utiliza en este documento, significa la entidad de ventas de Dell (“Dell”) aplicable, especificada en el Formulario de pedido de Dell, y la entidad de ventas de EMC (“EMC”) aplicable, especificada en el Formulario de pedido de EMC. El uso de “Dell Technologies” en este documento no indica ningún cambio en el nombre legal de la entidad de Dell o EMC con la cual haya llegado a un acuerdo

² Tal como se utilizan en este documento, “Productos de Dell Technologies”, “Productos”, “Equipo” y “Software” se refieren al Equipo y el Software de Dell Technologies identificados en la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) o en el Formulario de orden, y “Productos de terceros” se define en el Acuerdo o, ante la ausencia de tal definición en el Acuerdo, en los [Términos comerciales de compra de Dell Technologies](#) o los términos locales de venta de Dell Technologies, según corresponda. “Usted” y “Cliente” se refieren a la entidad nombrada como el comprador de estos Servicios nombrados en el Acuerdo.

³ Para revisar el Anexo de Términos de venta de los servicios de Dell, visite <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, elija su país y seleccione la pestaña Servicios de soporte en la columna de navegación de la izquierda de la página de su país.

⁴ La disponibilidad varía según el país. Comuníquese con el representante de ventas para obtener más información.

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN | PROSUPPORT PLUS: DETALLES DE LA COBERTURA |
|-------------------------------|--|--|
| SOPORTE TÉCNICO GLOBAL | <p>El cliente puede contactar a Dell Technologies por teléfono o por una interfaz web 24x7, a fin de informar un problema de Equipo o de Software y proporcionar información necesaria para la evaluación inicial del Nivel de gravedad.</p> <p>Dell Technologies proporciona (i) una respuesta por medios remotos que utiliza un recurso de soporte técnico de Dell Technologies de alto nivel de asistencia para la resolución de problemas basado en el nivel de gravedad del problema; o (ii) cuando Dell Technologies lo considere necesario, respuesta en el sitio, como se describe a continuación.</p> | Incluido. |
| RESPUESTA EN EL SITIO | <p>Después de aislar el problema y establecer la Respuesta en el sitio como necesaria, Dell Technologies envía al personal autorizado al Sitio de la instalación para que trabaje en el problema.</p> | <p>Incluida solo para el equipo.</p> <p>El objetivo de respuesta inicial en el sitio se basa en la opción adquirida por el Cliente. Las siguientes son las opciones disponibles para el Cliente: 1) una respuesta de servicio de cuatro horas durante el mismo día laboral o 2) una respuesta de servicio al siguiente día laboral local, durante el horario comercial normal, después de que Dell Technologies considere necesario el soporte en el sitio.</p> <p><u>Respuesta en el sitio de misión crítica de 4 horas</u></p> <p>En general, se encuentra en el sitio en el transcurso de 4 horas a partir de la solución del problema por vía telefónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los días festivos). • Disponible en las ubicaciones definidas para la respuesta en cuatro (4) horas. • Las ubicaciones de piezas para servicios con respuesta en 4 horas almacenan componentes esenciales de operación, según lo determina Dell Technologies. Es posible que las piezas no críticas se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas. • Capacidad de definir si el problema es de gravedad 1 tras el diagnóstico inicial a través del soporte remoto • Procedimientos de situación crítica: los problemas de nivel de gravedad 1 son elegibles para una rápida intervención del gerente de escalamiento/resolución y una rápida cobertura de incidentes "CritSit". • Envío de emergencia: técnico de servicio en el sitio enviado en paralelo con solución inmediata de problemas por vía telefónica para problemas de gravedad 1. <p><u>Servicio de respuesta en el sitio al siguiente día laboral</u></p> <p>Después del diagnóstico y de la solución del problema por vía telefónica, es posible que se envíe un técnico a las instalaciones al siguiente día laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las llamadas recibidas por Dell Technologies después del corte local a la hora local del sitio del cliente pueden requerir un día laboral adicional para que el técnico del servicio llegue a la ubicación del Cliente. • Disponible solo para determinados modelos de Productos. <p>La respuesta en el sitio no aplica al software, pero puede adquirirse por separado.</p> |

*DEFINICIONES DE NIVELES DE GRAVEDAD

GRAVEDAD 1: crítica: pérdida de la capacidad para realizar las funciones esenciales del negocio y requiere una respuesta inmediata.

GRAVEDAD 2: alta: capaz de realizar las funciones del negocio, pero el rendimiento y las funcionalidades se han degradado o están gravemente limitados.

GRAVEDAD 3: media/baja: mínimo impacto o ningún impacto en el negocio.

| | | |
|---|---|--|
| ENTREGA DE PIEZAS DE REEMPLAZO | Dell Technologies proporciona piezas de reemplazo cuando Dell Technologies lo considere necesario. | Incluido. El objetivo de entrega de piezas de reemplazo se basa en la opción adquirida por el Cliente. Las opciones disponibles para el Cliente son las siguientes; 1) una respuesta de servicio de cuatro horas durante el mismo día laboral, o 2) una respuesta de servicio al siguiente día laboral local, durante el horario comercial normal, después de que Dell Technologies considere que es necesaria una entrega de piezas de reemplazo. Una pieza del mismo día laboral es la que, cuando se produce una falla, puede deshabilitar el Producto cubierto, lo que causa la pérdida de la capacidad de realizar las funciones críticas del negocio y requiere respuesta inmediata. Las piezas consideradas no críticas incluyen, entre otros, los biseles, los chasis mecánicos, las unidades de disco duro vacías, los kits de rieles y los accesorios de manejo de cables. Las piezas que pueden considerarse críticas son: placas madre, CPU, módulos de memoria seleccionados y unidades de disco duro. Los tiempos límites del envío local del país pueden afectar la entrega de piezas de reemplazo el mismo día o al siguiente día laboral local. Dell Technologies realiza la instalación de todas las piezas de reemplazo como parte de la Respuesta en el sitio, pero el Cliente tiene la opción de realizar la instalación de Unidades reemplazables por el cliente (CRU). Vea la Tabla de garantía y mantenimiento del producto de Dell Technologies para obtener una lista de las piezas designadas como CRU para equipos específicos o comuníquese con Dell Technologies para más detalles. Si Dell Technologies instala la pieza de reemplazo, Dell Technologies hará arreglos para su devolución a una instalación de Dell Technologies. Si el Cliente instala la CRU, es responsable de devolver la CRU reemplazada a una instalación designada por Dell Technologies. Si el técnico de Dell determina que el Producto cubierto debe ser reemplazado en su totalidad, Dell Technologies se reserva el derecho a enviar al Cliente una unidad de reemplazo completa. Es posible que los reemplazos de unidades completas no tengan existencias para el mismo día y que haya tiempos de respuesta prolongados para la llegada de un reemplazo de una unidad completa en su ubicación, según el lugar donde se encuentre y el tipo de producto que se va a reemplazar. |
| SUSTITUCIÓN PROACTIVA DE UNIDAD DE ESTADO SÓLIDO | Incluido para almacenamiento y productos convergentes. Tal como lo determinó Dell Technologies, si el Nivel de resistencia alcanza un porcentaje bajo para cualquier unidad de estado sólido antes de que el dispositivo alcance la capacidad máxima o menos, el Cliente es elegible para recibir una unidad de estado sólido de reemplazo. El nivel de resistencia es el porcentaje promedio de vida que queda en la SSD elegible. | Incluido. El objetivo de la respuesta se basa en las características de servicio de Entrega de piezas de reemplazo y Respuesta en el sitio detalladas anteriormente. El cliente debe activar y hacerles mantenimiento a la(s) versión (versiones) que se admiten en la actualidad de SupportAssist o del software Secure Remote Support durante el plazo de soporte pertinente. La habilitación de SupportAssist o Secure Remote Support, según corresponda, es un requisito para estas funciones de renovación adicionales del servicio. |
| DERECHOS A NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE | Dell Technologies proporciona los derechos sobre las versiones de software nuevas que Dell ofrece en general. | Incluido. |

INSTALACIÓN DE NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE

Dell Technologies realiza la instalación de nuevas versiones de software.

Software del entorno operativo (OE) del equipo

Se incluye solo cuando el equipo asociado en el que se instala el software del entorno operativo está cubierto por una garantía de Dell EMC o un contrato de mantenimiento de Dell Technologies actual. El software del entorno operativo del equipo se define como una programación de software y/o un firmware de microcódigo necesario para permitir que el Equipo realice sus funciones básicas y sin el cual el Equipo no puede funcionar.

Otro software (no OE)

El cliente realiza la instalación de nuevas versiones de software, a menos que Dell Technologies considere que lo contrario es necesario.

MONITOREO Y REPARACIÓN REMOTA 24X7

Ciertos Productos se contactarán automáticamente e independientemente con Dell Technologies para proporcionar información que ayude a Dell Technologies en la determinación de los problemas.

Dell Technologies accede de forma remota a los Productos si es necesario para los diagnósticos adicionales y para proporcionar soporte remoto.

Incluidos para Productos que disponen de herramientas y tecnología de monitoreo remoto disponibles de Dell Technologies.

Una vez que se notifique a Dell Technologies un problema, se aplicarán los mismos objetivos de respuesta para el soporte técnico global y la respuesta en el sitio, tal como se describió anteriormente.

ACCESO A HERRAMIENTAS DE SOPORTE EN LÍNEA 24X7

Los clientes que se han registrado adecuadamente tienen acceso 24x7 a las herramientas de soporte técnico de Dell Technologies basadas en web y de autoayuda a través del sitio de soporte en línea de Dell Technologies.

Incluido.

(CONTINÚA A CONTINUACIÓN)

ADMINISTRADOR DE CUENTAS DE SERVICIO (“SAM”)

El SAM de ProSupport Plus para empresas asignado es un recurso remoto que proporciona una amplia gama de funciones y capacidades para la administración de sistemas, entornos y cuentas, diseñado para reducir el tiempo de inactividad y mejorar la experiencia general de soporte de Dell Technologies.

El servicio incluye:

Asistencia para la incorporación: garantiza que el cliente esté completamente habilitado para recibir el servicio ProSupport Plus por medio de lo siguiente:

- La verificación de la exactitud de la información de soporte relevante del Cliente, como el nombre de la cuenta, la dirección, etc.
- La provisión de transferencias de conocimientos, como de qué manera ponerse en contacto con Dell Technologies para realizar solicitudes de servicio y para usar de herramientas y tecnologías de soporte de Dell Technologies
- La designación de horarios para entregas de SAM, como informes y revisiones del servicio

Generación de informes mensuales: generación de informes y recomendaciones sobre sistemas autorizados, que incluye:

- Resumen de solicitudes de servicio abiertas y cerradas por mes;
- Verificación de las versiones de software del sistema instaladas actualmente con respecto a las recomendaciones de código de destino; y
- Estado del contrato, incluidas las fechas de inicio y fin y otros detalles básicos del contrato.

Para habilitar completamente la generación de informes mensuales, las tecnologías de conectividad de Dell Technologies, como SupportAssist y/o Secure Remote Support, deben instalarse con las opciones adecuadas de recopilación de registros habilitadas

Se incluye en los Productos cubiertos por el servicio ProSupport Plus para empresas o por el contrato de mantenimiento entonces vigente durante el horario comercial normal local de Dell Technologies, que puede variar dependiendo de la región y el país, excluyendo Dell Technologies y feriados locales. Consulte los Detalles de cobertura adicionales a continuación.

Dell Technologies es responsable de realizar solo las actividades y tareas del SAM expresamente especificadas en este documento. Todas las demás tareas, actividades los y servicios quedan fuera del límite de alcance.

ADMINISTRADOR DE CUENTAS DE SERVICIO (“SAM”), CONTINUACIÓN

Revisión del servicio: el SAM proporciona una revisión del servicio de los detalles en el informe del servicio. La programación, los plazos y otros temas para revisar se determinarán en conjunto entre el SAM y el Cliente durante la incorporación.

Mantenimiento del sistema: para los recursos con derechos, el SAM ayudará al cliente a coordinar la prestación de los eventos de mantenimiento del sistema dentro de la ventana de mantenimiento del cliente. Consulte a continuación para obtener información adicional.

Soporte de escalamiento de Dell Technologies: actúa como enlace de los servicios para coordinar todos los recursos necesarios para resolver problemas individuales de gravedad 1 o problemas más sistémicos.

DETALLES ADICIONALES DE SUPPORTASSIST

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN | DETALLES DE LA COBERTURA |
|--|---|--|
| DETECCION PREDICTIVA DE ERRORES DE HARDWARE DE SUPPORTASSIST ENTERPRISE | En el caso de los sistemas que se monitorean mediante SupportAssist Enterprise, el análisis inteligente de la telemetría de dispositivos se recopila y se usa para predecir las fallas de hardware que pueden ocurrir en el futuro. | Incluido. Tenga en cuenta: la detección predictiva de errores de hardware se aplica únicamente a las baterías, unidades de disco duro, las backplanes y los expansores de servidores de PowerEdge de 12.ª generación y posteriores que tienen PowerEdge RAID Controller (PERC) serie 5 a 10. La detección predictiva de errores de hardware solo está disponible cuando la recopilación periódica automatizada y la carga de información del sistema están habilitadas en SupportAssist Enterprise. |

SOPORTE ADICIONAL CON CLOUDIQ

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN | DETALLES DE LA COBERTURA |
|-----------------------------|--|--|
| CLOUDIQ | Los clientes que han conectado correctamente su sistema autorizado a Dell Technologies mediante servicios remotos seguros o SupportAssist tienen acceso a CloudIQ, lo que proporciona puntajes de estado proactivos, análisis del impacto en el rendimiento y análisis de contención de la carga de trabajo y la detección de anomalías. | Se incluye para las siguientes plataformas de Dell Technologies: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock y switches Connectrix. |

Responsabilidades del Cliente para la Característica del servicio de SAM

La disposición de Dell Technologies de las características del servicio de SAM detallada más arriba está supeditada al cumplimiento del Cliente de las siguientes responsabilidades:

- Poner a disposición del SAM (un) tiempo(s) de mantenimiento de sistema apropiado(s) según Dell Technologies lo considere necesario.
- Asegurarse de que todos los requisitos de entorno, técnicas y operativos se cumplan.
- Proporcionar al SAM acceso oportuno a (a) al menos un contacto técnico con las responsabilidades de administración de sistema y privilegios de acceso a sistemas e información apropiados, y a (b) expertos en el área, sistemas y redes (incluidos, sin limitación, sistemas remotos y acceso a la red) que se consideren necesarios por Dell Technologies.
- Asumir toda la responsabilidad de la conectividad, el rendimiento y los problemas de configuración de la red.
- Verificar que la(s) ubicación (ubicaciones) de los equipos se haya(n) preparado antes del comienzo de ProSupport Plus para empresas.

Información adicional importante sobre la función del servicio de SAM

- La disponibilidad del servicio de SAM es durante el horario comercial normal. El horario comercial se define según la ubicación donde resida el SAM y puede variar según la región o el país. A discreción de Dell Technologies y cuando Dell Technologies lo considere necesario, los servicios de SAM pueden realizarse en el sitio.
- Soporte fuera de horario puede ser proporcionado por otros recursos dentro de Dell Technologies a discreción de Dell Technologies.
- La ubicación del SAM se asignará durante la incorporación, en función del área de servicio de preferencia del Cliente y de la disponibilidad del personal.

PROSUPPORT PLUS PARA EMPRESAS: MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

El mantenimiento del sistema ProSupport Plus proporciona a los Clientes de Dell Technologies los eventos de mantenimiento remoto necesarios que se producen durante la vigencia del contrato de servicio en dispositivos cubiertos por ProSupport Plus para empresas y supervisados bajo la tecnología de conectividad de Dell Technologies aplicable, como SupportAssist y/o Secure Remote Services, según corresponda. El mantenimiento del sistema ayuda a mantener el rendimiento y a reducir la probabilidad de incidentes en el futuro debido a hardware, software, BIOS y versiones de firmware incompatibles. Los eventos de mantenimiento del sistema se coordinan entre los clientes, el SAM y el personal de soporte de Dell Technologies. La entrega del mantenimiento del sistema generalmente está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, pero puede estar sujeta a la disponibilidad de recursos del cliente y de Dell Technologies. Dell Technologies recomienda que el mantenimiento del sistema se realice dos veces al año. Ciertos Productos pueden tener limitaciones en cuanto al número de veces por año que se puede realizar el mantenimiento del sistema. Consulte con su representante de ventas o SAM asignado para obtener una lista de productos cubiertos y cualquier limitación aplicable.

No incluido en el mantenimiento del sistema de ProSupport Plus para empresas

- Actualizaciones en dispositivos interconectados no cubiertos por un contrato actual de soporte de ProSupport Plus para empresas.
- Actualizaciones de cualquier software sin el derecho correspondiente a dichas actualizaciones en virtud de un contrato de soporte de software apropiado de Dell Technologies o de un tercero para determinados Productos de terceros.
- Creación de parches de sistema operativo e hipervisor u otro soporte de ingeniería o de desarrollo de software relacionado.
- Creación de parches de aplicación.
- Entrega de mantenimiento en el sitio.
- Desinstalación o instalación de hardware adicional o tareas de configuración.
- La instalación o configuración de software que no esté específicamente incluido en esta Descripción del Servicio
- Ajuste del rendimiento de las aplicaciones.
- Identificación o eliminación de virus, spyware o malware.
- Cualquier otra actualización u otras actividades que no estén específicamente documentadas en esta Descripción del Servicio.

Información adicional importante acerca del mantenimiento del sistema de ProSupport Plus para empresas

- Durante el evento de mantenimiento, las actualizaciones pueden causar una pérdida temporal de conectividad con otros dispositivos conectados.
- Después de la actualización los dispositivos conectados quizá tengan que ser reiniciados y comprobar su conectividad.
- El (los) sistema(s) que se actualizarán deben ponerse a disposición de Dell Technologies o de agentes autorizados de Dell Technologies durante el tiempo de mantenimiento acordado.
- Según el (los) sistema(s) que se actualizarán, es posible que se necesite un sistema o un recurso adicional de administración de sistemas.
- Según el (los) sistema(s) que se actualizarán, es posible que los derechos administrativos correspondientes al dispositivo deban proporcionarse a Dell Technologies o a agentes autorizados de Dell Technologies.
- El Cliente es responsable de tener y mantener todos los requisitos de licencia relacionados con actualizaciones de Equipo y de software.
- En el caso de que la actualización de software en un dispositivo con este derecho pueda causar degradación o impacto en el rendimiento de otro dispositivo que no cuente con este derecho, Dell Technologies, en consulta con el cliente, puede optar por no continuar con la actividad de mantenimiento del sistema hasta que la situación se resuelva.
- Para habilitar completamente el mantenimiento del sistema de ProSupport Plus para empresas, la tecnología de conectividad aplicable, como Dell Technologies SupportAssist y/o Secure Remote Support, debe instalarse con las opciones de recopilación de registros habilitadas.
- La instalación de nuevas versiones de software para los sistemas de infraestructura convergente e hiperconvergente de Dell Technologies, determinada durante el mantenimiento del sistema, que incluye, entre otras, las versiones de software publicadas en las matrices de configuración de interoperabilidad aplicables (la matriz de soporte simple de Dell Technologies o Release Certification Matrix) puede requerir que se le compre a Dell Technologies un contrato de servicios diferente. Póngase en contacto con Dell Technologies para obtener más información.

ASISTENCIA COLABORATIVA

Si el Cliente abre una solicitud de servicio y Dell Technologies determina que el problema surge con los productos de otros fabricantes elegibles comúnmente utilizados en conjunción con los productos cubiertos por una garantía actual o contrato de mantenimiento de Dell Technologies, Dell Technologies se esforzará por proporcionar Asistencia colaborativa, bajo la cual Dell Technologies: (i) funciona como un único punto de contacto hasta que los problemas se identifican; (ii) se pone en contacto con los otros fabricantes; (iii) proporciona documentación sobre problemas; y (iv) continúa supervisando el problema y obtiene el estado y planes de resolución del proveedor (cuando sea razonablemente posible).

Para poder utilizar la asistencia colaborativa, el Cliente debe contar con los derechos y acuerdos de soporte vigentes directamente con el tercero proveedor respectivo y Dell Technologies o un reseller autorizado de Dell Technologies. Una vez identificado e informado, el proveedor tercero es el único responsable de proporcionar todo el soporte, técnico y de otro tipo, en relación con la solución del problema del Cliente. **Dell Technologies NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.** Puede encontrar una lista de partners de asistencia colaborativa en la [Lista de Asistencia Colaborativa](#). Tenga en cuenta que los Productos admitidos de otros fabricantes pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

SOPORTE DE SOFTWARE DEL SISTEMA DE DELL TECHNOLOGIES

El soporte de software de Dell Technologies incluido en ProSupport Plus para empresas proporciona soporte para determinados Productos de otros fabricantes, incluidas determinadas aplicaciones de usuario final, sistemas operativos, hipervisores y firmware cuando dichos Productos de otros fabricantes están 1) utilizados y actualmente instalados y operando en Productos en el momento en que se solicita el soporte, y 2) cubiertos por un término de servicio de mantenimiento y soporte de ProSupport Plus para empresas existente. Este nivel de soporte se proporciona a Equipo autorizado de ProSupport Plus para empresas, independientemente de cómo se compró y licenció el software elegible, pero el Cliente es responsable de asegurarse de que dicho software elegible fue comprado y licenciado correctamente según el editor. El Cliente es el único responsable de corregir cualquier problema con las licencias y las compras de software elegible para ser apto para recibir estos Servicios en cualquier momento durante el período de cobertura. Puede encontrar una lista de software elegible en la [Lista completa de soporte integral de software](#). Tenga en cuenta que los Productos admitidos de otros fabricantes pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes. Las situaciones que dan lugar preguntas del Cliente deben ser reproducibles en un solo sistema, que puede ser físico o virtual. El Cliente comprende y acepta que es posible que el editor del título de software en cuestión no cuente con una resolución para un determinado problema que origine la solicitud de servicio por parte del Cliente y que pueda requerir soporte de editor, incluida la instalación de software adicional u otros cambios en los Productos; el Cliente acepta que, en los casos en los que el editor del título de software en cuestión no ofrezca una resolución, la obligación de Dell Technologies de brindar soporte para el Cliente se cumplirá completamente.

Aplican términos y condiciones adicionales a los usuarios finales que compren Producto(s) de un OEM

Un "OEM" es un reseller que vende los Productos cubiertos en condición de fabricante de equipo original que adquiere productos y servicios de Dell Technologies del grupo empresarial de soluciones OEM (o su sucesor) para un proyecto OEM. Un OEM típicamente incorpora o integra tales productos Dell Technologies en el hardware propio, software u otra propiedad intelectual exclusiva del Cliente OEM, lo que produce un sistema o solución especializado con funcionalidad específica del sector o de la tarea (tal sistema o solución es una "solución OEM") y distribuye tal solución OEM bajo la marca propia de OEM. Con respecto a los OEM, el término "Productos cubiertos" incluye los Productos cubiertos Dell Technologies que se proporcionan sin llevar la marca Dell Technologies (es decir, un sistema OEM sin marca listo para usar), y el "usuario final" se refiere a usted o a cualquier entidad que adquiera una solución OEM para su propio uso final y no para la reventa, distribución o concesión de sublicencias a otros. Es responsabilidad del OEM prestar solución de problemas de primer nivel al Usuario final. El OEM debe realizar el mejor diagnóstico inicial posible antes de derivar la llamada a Dell Technologies. Este OEM tiene la responsabilidad de ejecutar la solución inicial de los problemas, incluso cuando el usuario final acuda a Dell Technologies para solicitar el servicio. Si un usuario final se comunica con Dell Technologies para solicitar un servicio sin ponerse en contacto con su OEM, Dell Technologies le pedirá al usuario final que contacte a su OEM para recibir el primer nivel de la solución de problemas antes de ponerse en contacto con Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport Plus para empresas en piezas no estándar en los productos de servidor personalizados

La reparación y el intercambio de piezas únicas o no estándar ("Servicios de soporte de componentes no estándar") son un servicio de cambio de valor agregado que complementa la garantía del Producto PowerEdge del Cliente que cubre componentes estándar Dell Technologies en una configuración estándar y que requieren un reemplazo debido a fallos en la mano de obra o en los materiales ("Reparaciones en garantía"). El firmware/software de marca Dell Technologies para "componentes no estándar" NO está disponible y el

cliente debe utilizar utilidades proporcionadas por el fabricante para monitorear o actualizar el componente. El cliente también trabajará directamente con el fabricante para resolver los problemas de calidad relacionados con el software/firmware, las utilidades y el hardware. Dell Technologies proporcionará los servicios de soporte no estándar para reemplazar las piezas no estándar o únicas que el cliente ha previsto y garantizado que están disponibles como se especificó anteriormente, y una vez que el cliente ha llevado a cabo los arreglos necesarios para asistir a Dell Technologies en la realización de todo pedido para disponibilidad de servicio, con el fin de facilitar la actividad de reparación. Siempre que el cliente haya proyectado con exactitud las necesidades de las existencias, Dell Technologies intercambiará la pieza que exhibe un fallo según el tiempo de respuesta aplicable del cliente para las reparaciones de garantía e instalará la pieza de reemplazo en el producto del cliente, pero el cliente reconoce y acepta que Dell Technologies no es responsable de garantizar la disponibilidad de los componentes. Las piezas y respuestas del campo en el día (p. ej., 4 horas) pueden no estar disponibles para el reemplazo de componentes "no estándar" y Dell Technologies procederá al servicio de siguiente día laboral en esos casos. Las piezas de reemplazo pueden ser nuevas o reacondicionadas, según lo permitido por las leyes locales, y el cumplimiento de reparaciones y cambios de servicios de soporte a componentes no estándar puede solicitar a Dell Technologies utilizar un tercero fabricante/la garantía de un tercero editor o los servicios de mantenimiento; el cliente acuerda asistir a Dell Technologies y proveer todo material pedido por cualquier tercero fabricante o tercero editor para facilitar la utilización de la garantía correspondiente del tercero o los servicios de mantenimiento.

La prueba de ingeniería de Dell Technologies de la configuración resultante conforme a un plan de trabajo (SOW) independiente después de la instalación de piezas no estándar o únicas y el software solicitado por el cliente es una actividad instantánea y los servicios de soporte para componentes no estándar están únicamente disponibles en la configuración específica definida por el cliente y comprobada por Dell Technologies. Dell Technologies comunicará la configuración de hardware exacta comprobada que incluya los niveles de firmware. Una vez que se haya completado la prueba de ingeniería, Dell Technologies proporcionará los resultados a través informes con indicación de Pass/Fail (correcta/incorrecta). Dell Technologies usará todos los esfuerzos comercialmente razonables para cubrir el reconocimiento y la operación de componentes no estándar en el Producto Dell Technologies. Sin embargo, no se admitirá la modificación de utilidades estándar de Dell Technologies (que incluye BIOS, IDRAC y SupportAssist). El cliente tendrá la responsabilidad de trabajar directamente con el fabricante para resolver los problemas de componentes no estándar que surjan durante las pruebas de ingeniería (incluidos problemas de calidad, de software, firmware o especificaciones/limitaciones del hardware). Las pruebas de ingeniería adicionales de Dell Technologies después de que el Cliente ha recibido un informe con una indicación PASS requerirán un nuevo SOW y gastos asociados únicos de ingeniería, incluida toda prueba de ingeniería solicitada en relación con una reparación o reemplazo de cualquier componente de la configuración durante el plazo de garantía del Equipo del Cliente.

Otros detalles sobre su Servicio

Los períodos de garantía y las opciones de soporte ("Información de soporte") en este sitio web aplican (i) solamente entre Dell Technologies y aquellas organizaciones que adquieran los productos o el mantenimiento correspondientes bajo un contrato directamente con Dell Technologies (el "Cliente de Dell Technologies"); y (ii) únicamente a aquellos productos u opciones de soporte pedidos por el Cliente de Dell Technologies en el momento en que la Información de soporte esté vigente. Dell Technologies puede cambiar la Información de soporte en cualquier momento. Excepto por los cambios efectuados por los editores y fabricantes de Productos de otros fabricantes, se notificará al Cliente de Dell Technologies de cualquier cambio en la Información de soporte de la manera establecida en el acuerdo actual relacionado con el pedido o mantenimiento de Productos entre Dell Technologies y el Cliente de Dell Technologies, pero tales cambios no se aplicarán a los productos u opciones de soporte pedidos por el Cliente de Dell Technologies antes de la fecha del cambio.

Dell Technologies no tendrá obligación de proporcionar Servicios de soporte al Equipo que esté fuera del Área de servicio de Dell Technologies. "Área de servicio de Dell Technologies" hace referencia a una ubicación que se encuentra a menos de (i) ciento sesenta (160) kilómetros o cien (100) millas de una ubicación de servicio de Dell Technologies para Equipos o componentes de almacenamiento y protección de datos a la que se puede acceder conduciendo; y dentro del (ii) mismo país que la ubicación de servicio de Dell Technologies; a menos que se especifique lo contrario en el acuerdo vigente con Dell Technologies, en cuyo caso prevalecerá la definición del acuerdo vigente. En el caso de los clientes de Europa, Medio Oriente y África (EMEA), a menos que se establezca lo contrario en la presente Descripción del servicio o en el Acuerdo, el servicio en el sitio está disponible dentro de una distancia de hasta 150 kilómetros desde la ubicación de logística de Dell Technologies más cercana (ubicación PUDO o de entrega/envío). Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio en el sitio en EMEA, comuníquese con su representante de ventas.

Este servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Si el Producto no se encuentra en la misma ubicación geográfica que figura en los registros de servicio de Dell Technologies para su Producto, o si los detalles de configuración se modificaron y no se notificó a Dell Technologies, este deberá volver a garantizar que el Producto cumple con los requisitos para los derechos de soporte que adquirió antes de que puedan restablecerse los tiempos de respuesta del Producto correspondientes. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta en el sitio, pueden variar por área geográfica

y configuración, y es posible que determinadas opciones no estén disponibles para compra en la ubicación del Cliente; por ello, contacte al representante de ventas para obtener información sobre estos detalles. La obligación de Dell Technologies de proporcionar los Servicios en los Productos reubicados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tarifas adicionales, e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos reubicados sujetas a las tarifas de consultoría de tiempo y materiales de Dell Technologies vigentes en ese momento. A menos que Dell Technologies y el Cliente hayan acordado lo contrario, en los casos en que las piezas se envían directamente al Cliente, este debe poder aceptar el envío en la ubicación de los Productos que se tienen que reparar. Dell Technologies no será responsable por demoras del servicio de soporte debido a falla o rechazo del Cliente en aceptar el envío de las piezas. Los sistemas de almacenamiento de varios componentes requieren acuerdos de opciones de soporte activo para todos los componentes de hardware y software del sistema a fin de recibir todas las ventajas del acuerdo de soporte para toda la solución. A menos que se acuerde lo contrario por escrito con el Cliente, Dell Technologies se reserva el derecho de cambiar el alcance de los servicios de soporte con un aviso previo por escrito de sesenta (60) días al cliente.

Los Productos o servicios obtenidos de cualquier reseller de Dell Technologies se rigen exclusivamente por el acuerdo entre el comprador y el reseller. Ese acuerdo puede proporcionar términos que son los mismos que la información de soporte en este sitio web. El reseller puede coordinar con Dell Technologies para que preste servicios de garantía o mantenimiento al comprador en nombre del reseller. Los clientes y los resellers que realizan servicios de garantía o mantenimiento, o servicios profesionales, deben estar capacitados y certificados correctamente. La prestación de servicios por parte de Clientes, resellers u otros fabricantes no capacitados/descalificados puede dar lugar a tarifas adicionales si se requiere soporte de Dell Technologies por errores en la prestación de servicios de los terceros. Póngase en contacto con el reseller o el representante de ventas local de Dell Technologies para obtener información adicional sobre la prestación de servicios de garantía y mantenimiento de Dell Technologies para Productos obtenidos de un reseller.

COMUNÍQUESE CON NOSOTROS

Para obtener más información, comuníquese con su representante local o reseller autorizado.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Todos los derechos reservados. EMC y otras marcas registradas son marcas registradas de EMC Corporation u otras filiales aplicables de Dell Inc. Otras marcas registradas pueden ser propiedad de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. H16453.4

EMC Corporation considera correcta la información presente en este documento a partir de la fecha de publicación. La información queda sujeta a cambios sin previo aviso.

Revisado 1 de diciembre de 2020