

Descripción del servicio

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Introducción

Dell Technologies¹ se complace en proporcionar Dell Technologies ProSupport One for Data Center (el “**Servicio**” o los “**Servicios de Soporte**”) según esta descripción del servicio (“**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, si las hay. 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. En el caso de los Clientes que le compren a Dell en virtud de un acuerdo por separado que autorice la venta de estos Servicios, el Anexo de los Términos³ 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.

Requerimientos de ProSupport One for Data Center

El Cliente debe cumplir y mantener ciertos requerimientos de elegibilidad como requisito previo para este servicio, que incluye:

- Una base de instalación mínima de no menos de mil (1000) productos compatibles con Dell identificados en su Presupuesto de Dell Technologies, cubierto por una opción de soporte actual de ProSupport One for Data Center (“**ProSupport One**”) o el Cliente que satisfice los requerimientos en ese entonces actuales de los ingresos anuales de Dell Technologies para ProSupport One.
- Todos los productos de Dell Technologies que sean elegibles para ProSupport One deben estar ubicados en el mismo centro de datos y cubiertos por una opción de soporte actual ProSupport One. No se permiten exclusiones.
- El cliente debe tener y mantener un centro de soporte centralizado y una mesa de ayuda para respaldar el centro de datos que contiene los productos Dell Technologies cubiertos por ProSupport One.
- Dell Technologies se reserva el derecho de auditar al cliente en forma periódica el cumplimiento de los requerimientos de elegibilidad de ProSupport One. Si Dell Technologies determina que el Cliente no ha podido obtener o mantener los requerimientos de elegibilidad de ProSupport One, Dell Technologies se reserva el derecho a cambiar la opción de servicio y soporte que cubre al producto de Dell Technologies de ProSupport One a ProSupport mediante notificación por escrito al Cliente.

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 de Dell Technologies 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 la opción de soporte adquirido) para solucionar un problema del Producto.
- El acceso a un administrador de servicio de cuentas de gestión remota (SAM) según lo especificado en este documento.

Revise la tabla a continuación para más detalles.

¹ “Dell Technologies”, tal como se utiliza en este documento, significa la entidad aplicable de ventas de Dell (“Dell”) especificada en su Presupuesto de Dell y la entidad aplicable de ventas de EMC (“EMC”) especificada en su Presupuesto 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” hacen referencia al Equipo y el Software de Dell Technologies identificados en la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) o a productos selectos, enumerados en el Formulario de pedido asociados a tal Producto, y “Productos de otros fabricantes” se define en el Acuerdo o, ante la ausencia de tal definición en el Acuerdo, en los [Términos comerciales de venta de Dell EMC](#), según corresponda. “Usted” y “Cliente” hacen referencia a la entidad nombrada como el comprador de estos Servicios 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. Contacte a su representante de ventas para obtener más información.

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 chat² y por correo electrónico disponible para productos selectos en www.Support.Dell.com

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

FUNCIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PROSUPPORT ONE:— 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 solución 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>Incluido solo para el Equipo.</p> <p>El objetivo de la Respuesta inicial en el sitio depende de 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 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 con un agente telefónico.</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 y resolución y una rápida cobertura de incidentes "CritSit". • Envío de emergencia: técnico de servicio en el sitio distribuido en paralelo con solución inmediata de problemas con un agente telefónico para problemas de gravedad 1. <p><u>Servicio de respuesta en el sitio al siguiente día laboral</u></p> <p>Después del diagnóstico y la solución del problema por vía telefónica, puede enviarse un técnico en el sitio 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.	<p>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 la entrega de una pieza de reemplazo. Una parte del mismo día laboral es aquella que, al fallar, puede impedir que el producto cubierto provoque la pérdida de la capacidad de realizar las funciones comerciales críticas y requiere una respuesta inmediata. Las piezas consideradas no críticas incluyen, pero no se limitan a: biseles, chasis mecánicos, unidades de disco duro en blanco, kits de rieles, accesorios de manejo de cables. Las piezas que pueden considerarse críticas son: placas base, CPU, módulos de memoria seleccionados y unidades de disco duro.</p> <p>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.</p> <p>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 del 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.</p> <p>Si Dell Technologies instala la pieza de reemplazo, Dell Technologies hará arreglos para su devolución a las instalaciones de Dell Technologies. Si el Cliente instala la CRU, es responsable de devolver la CRU reemplazada a una instalación designada por Dell Technologies.</p> <p>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 se encuentren almacenados en el mismo día y que haya tiempos de respuesta prolongados para la llegada de un reemplazo de una unidad completa a su ubicación, según el lugar donde se encuentre y el tipo de producto que se va a reemplazar.</p>
---------------------------------------	--	---

DERECHOS A NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies proporciona los derechos sobre las versiones de software nuevas que Dell Technologies ofrece en general.	Incluido.
INSTALACIÓN DE NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies realiza la instalación de nuevas versiones de software.	<p>Software del entorno operativo del equipo (OE)</p> <p>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, sin el cual el Equipo no puede funcionar.</p> <p>Otro software (no OE)</p> <p>El cliente realiza la instalación de nuevas versiones de software, a menos que Dell Technologies lo considere necesario.</p>
MONITOREO Y REPARACIÓN REMOTOS 24X7	<p>Ciertos Productos se contactarán automática e independientemente con Dell Technologies para proporcionar información que ayude a Dell Technologies en la determinación de los problemas.</p> <p>Dell Technologies accede de forma remota a los Productos si es necesario para los diagnósticos adicionales y para proporcionar soporte remoto.</p>	<p>Incluidos para Productos que disponen de herramientas y tecnología de monitoreo remoto disponibles de Dell Technologies.</p> <p>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.</p>
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 la web y de autoayuda a través del sitio de soporte en línea de Dell Technologies.	Incluido.
DETECCIÓN PREDICTIVA DE FALLAS DE HARDWARE DE SUPPORTASSIST ENTERPRISE	En el caso de los sistemas autorizados 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.	<p>Incluido.</p> <p>Tenga en cuenta que la detección predictiva de fallas de hardware se aplica únicamente a las baterías, discos duros, backplanes y expansores de servidores de PowerEdge de 12.^a generación y más recientes que tienen controladora RAID PowerEdge (PERC) series 5 a 10. La detección predictiva de fallas de hardware está disponible solo cuando la recopilación y carga periódica automatizada de información del sistema está habilitada en SupportAssist Enterprise.</p>
CLOUDIQ	Los clientes que han conectado correctamente su sistema autorizado a Dell Technologies mediante Secure Remote Services 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 Dell Technologies: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, Serie SC, VxBlock y switches Connectrix.

ADMINISTRADOR DE SERVICIO DE CUENTAS (SAM)

El SAM proporciona los siguientes servicios al Cliente por medios remotos, a excepción de lo que especifique lo contrario a continuación o a menos que el Cliente haya adquirido un SAM en el sitio o un servicio en el sitio parecido de Dell Technologies.

- **Incorporación:** incorporación de asistencia que consiste en (i) verificar la exactitud de información de soporte relevante del Cliente, como el nombre de la cuenta, identificación de la unidad de negocio, la dirección, contactos autorizados y otros detalles de configuración e incorporación básicos y (ii) explicar cómo ponerse en contacto con Dell Technologies para abrir las solicitudes de servicio.
- **Informe de servicio:** un informe presentado a través de un sitio web designado por Dell Technologies que detalla:
 - Resumen de solicitudes de servicio abiertas y cerradas por mes,
 - Verificación del software de entorno operativo del equipo contra las recomendaciones del código de destino y
 - Estado del contrato, incluidas las fechas de inicio y fin y otros detalles básicos del contrato.
- **Revisión de servicio:** El SAM proporciona una revisión de servicio de los detalles en el Informe de servicio y otros temas acordados mutuamente por Dell Technologies y el Cliente (si hubiera) durante la incorporación.
- **Asistencia de escalamiento:** asistencia de escalamiento y la coordinación de problemas técnicos, comerciales y críticos en Dell Technologies.

Visitas en el sitio: el Cliente tiene derecho a un máximo de dos (2) visitas en el sitio al año como parte de este servicio. El cliente puede adquirir más visitas del SAM en el sitio por separado que pueden estar sujetas a un importe adicional.

Se incluye en los Productos cubiertos por una garantía ProSupport One for Data Center o el contrato de mantenimiento actual durante el horario comercial normal local de Dell Technologies que puede variar dependiendo de la región y el país, excluidos Dell Technologies y días festivos locales. Consulte los Detalles de cobertura adicionales a continuación.

Informe de servicio: incluido mensualmente para los Productos que tienen las herramientas de monitoreo remotas actualmente compatibles y aprobadas de Dell Technologies y la tecnología activada y habilitada.

Revisión de servicio: incluido en forma periódica, no más frecuente que mensual, para productos que tienen las herramientas de monitoreo remotas actualmente compatibles y aprobadas de Dell Technologies y la tecnología activada y habilitada. La Revisión de servicio se presta por medio de un SAM remoto en un plazo a acordar mutuamente con el Cliente.

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

Responsabilidades del Cliente para la Función del servicio de SAM

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

- Poner a disposición del SAM tiempos de mantenimiento de sistema apropiados según Dell Technologies lo considere necesario.
- Asegurarse de que todos los requerimientos de entorno, técnicos y operativos se cumplan.
- Proporcionar al SAM acceso oportuno (a) al menos a 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(es) de los equipos esté(n) preparadas antes del comienzo de ProSupport One for Data Center.

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.

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 técnico vigentes directamente con el proveedor respectivo de otros fabricantes y Dell Technologies o un reseller autorizado de Dell Technologies. Una vez identificado e informado, el proveedor de otros fabricantes 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 de otros fabricantes admitidos pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Entrega de informes a resellers de Dell Technologies autorizados para Usuarios finales que compren mediante resellers de Dell Technologies autorizados

Los informes del SAM de ProSupport One for Data Center solo se entregarán por Dell Technologies al **reseller o distribuidor autorizado de Dell Technologies (según corresponda) identificado en el presupuesto de Dell Technologies (colectivamente, el “Reseller”)**. El **reseller reconoce y acepta que ha obtenido el consentimiento adecuado de los clientes del Usuario final del reseller (“Usuario final”) para recibir el informe SAM del cliente del usuario final**. A no ser que se notifique por el reseller, Dell Technologies distribuirá el informe SAM de ProSupport One for Data Center a la dirección del reseller y la información de contacto proporcionada a Dell Technologies en el momento que se adquirió el Servicio o la información de contacto que se encuentra en los registros de ventas y servicios actuales de Dell Technologies según lo determine Dell Technologies. El informe SAM que se entregue al reseller no se clasificará por ni para Usuarios finales específicos. Por un costo adicional, pueden estar disponibles opciones personalizadas para compras por separado.

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services es una aplicación de software que, una vez instalada y configurada, monitoreará el sistema y recolectará información para ayudar a proporcionar soporte técnico. Si se detecta un problema, la información recolectada puede enviarse a Dell Technologies para brindarle una experiencia de soporte mejorada, personalizada y eficiente.

Junto con ProSupport Suite, SupportAssist le proveerá las siguientes funciones y funcionalidades:

- Monitoreo de sistemas para problemas que afecten el rendimiento y el funcionamiento normal.
- Generación automática de solicitudes de soporte técnico de Dell en caso de que se detecte un problema.
- Carga automática de diagnósticos y otros datos que permitan realizar diagnósticos eficientes de problemas.

Mediante la instalación de SupportAssist, autoriza a que Dell Technologies guarde su información de contacto (p. ej., nombre, número de teléfono o dirección de correo electrónico), que se utilizará para proporcionar soporte técnico a sus sistemas cubiertos. Mediante la habilitación de las funciones de recopilación de registros, Dell Technologies puede utilizar la información recolectada para proporcionar recomendaciones para mejorar su infraestructura de TI. Nota: la eliminación o desactivación de SupportAssist o la exclusión voluntaria de las opciones de recopilaciones de registro afectará la capacidad de Dell Technologies de brindarles a los clientes algunas funciones de los servicios, tal como se detalla en esta descripción del servicio, así como otros servicios que requieren acceso a la información recolectada por SupportAssist, a fin de que funcionen correctamente.

Para obtener más información sobre Dell Technologies SupportAssist y ver la lista más reciente de los productos para los que Dell ofrece soporte, visite el sitio web de Dell SupportAssist: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Soporte de software del sistema de Dell Technologies

El soporte de software de Dell Technologies incluido en ProSupport One for Data Center 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 1) se compran a Dell Technologies, 2) se adquieren con productos, 3) están actualmente instalados y operando en productos en el momento en que se solicita el soporte y 4) el Producto está cubierto por un término de servicio de mantenimiento y soporte de ProSupport One for Data Center para empresas existente. 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 de otros fabricantes admitidos pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes. Las situaciones que dan lugar a 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.

Los servicios opcionales de ProSupport One for Data Center

Varios servicios opcionales están disponibles como parte de ProSupport One for Data Center y se pueden seleccionar por los clientes en función de sus necesidades específicas. Los servicios opcionales son servicios independientes y las descripciones de los mismos están disponibles en <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Es posible que estos servicios no estén disponibles en todos los productos cubiertos de Dell Technologies. Algunos de los servicios opcionales se mencionan a continuación.

Términos adicionales correspondientes a los clientes que han adquirido el nivel bajo de servicio de consumo ProSupport One for Data Center

A fin de ser elegibles para el nivel bajo de servicio de consumo, el Cliente debe reunir los siguientes criterios:

- El Cliente debe tener una mesa de ayuda que respalde su entorno empresarial.
- Debe estar registrado en TechDirect para poder autoenviarse unidades reemplazables del cliente cubiertas (CRU).
- Debe utilizar TechDirect o SupportAssist API a fin de crear las solicitudes de servicio.

Selecciones de volumen del soporte técnico

ProSupport One for Data Center ofrece hasta tres niveles de servicios de soporte técnico. Los niveles se basan en el volumen de incidentes por cada activo, están determinados por la línea de productos y no están disponibles en todos los productos.

Dell Technologies designará el nivel de soporte técnico para cada línea de productos que el Cliente tenga derecho a recibir, de acuerdo con los recursos de soporte internos del Cliente y su historial de servicio, según se aplique. El nivel elegido debe ser coherente en todos los activos cubiertos pertenecientes a la misma línea de productos.

Donde sea aplicable, el nivel de soporte técnico corresponde a una ubicación de incidentes que el Cliente puede abrir en los activos que están incluidos dentro de una línea de producto específica. Toda participación con equipos de soporte de Dell Technologies que resulte en la creación de un incidente calificado será contada en la ubicación de incidentes del Cliente para dicha línea de productos específica.

Los incidentes pueden incluir múltiples interacciones entre Dell Technologies y el Cliente, siempre y cuando cada interacción esté relacionada con el mismo activo y problema. Se contarán los incidentes en el trimestre en que se cerraron. Los incidentes reparados por el punto de necesidad fuera del servicio garantía no contarán de cara a la asignación.

Para obtener más información sobre las selecciones de volumen de soporte técnico, comuníquese con su representante de ventas o con su SAM de Dell Technologies.

Soporte fuera de garantía

El Cliente puede adquirir un servicio de soporte fuera de garantía para los activos Dell Technologies cubiertos por una garantía de activos que haya vencido en menos de 90 días. Esta opción permite al Cliente adquirir soporte técnico y piezas de reemplazo para un activo específico en base por incidente.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad geográfica y de piezas de reemplazo en el momento de la solicitud. Dell Technologies notificará al Cliente en el momento de la solicitud si se puede realizar la entrega de las piezas de reemplazo.

La entrega de piezas de reemplazo para activos cuya garantía haya vencido es un servicio opcional y se facturará al Cliente según el programa de tarifa vigente en ese momento.

En algunos países se requiere que las piezas de reemplazo asociadas con el servicio de soporte fuera de garantía se adquieran como piezas de reemplazo sin garantía. En este caso, Dell Technologies no puede proporcionar un tiempo de entrega, ya que la pieza debe enviarse desde el depósito de piezas de reemplazo de Dell. Nota: el envío de la pieza de reemplazo puede demorar según la ubicación del Cliente en la que se encuentre el Producto cubierto que necesita servicio.

Procedimientos del servicio de soporte fuera de garantía

Para solicitar soporte fuera de garantía, el Cliente debe comunicarse por vía telefónica con el equipo de soporte técnico global para empresas. El procedimiento para solicitar soporte es igual que si el producto estuviera en garantía. La única diferencia es que el soporte técnico para empresas confirmará con el Cliente que este desea proceder con un servicio fuera de garantía por un importe adicional.

Información adicional importante sobre los servicios fuera de garantía

Plazo. El servicio de soporte fuera de garantía está disponible por incidente solo mediante el diagnóstico del problema correspondiente en un conjunto selecto de productos de servidor y de red (consulte la tabla de garantía y mantenimiento del producto para obtener detalles específicos sobre su producto). Dell Technologies a su único criterio, puede finalizar este Servicio sin previa notificación al Cliente.

No transferible. El servicio de soporte fuera de garantía no es transferible y es válido para el Cliente. El Cliente no podrá utilizar el Servicio en relación con una agencia de servicios ni ningún otro acuerdo de distribución o de uso compartido, en nombre de otros fabricantes ni para hardware o software del que el Cliente no sea el propietario directo. Dell Technologies se reserva el derecho de suspender o finalizar el Servicio si Dell Technologies, según su criterio, determina que el Servicio se está usando de manera errónea, por otra persona que no es el Cliente o en incumplimiento del presente Acuerdo.

Facturación. El servicio de soporte fuera de garantía se facturará al Cliente en el ciclo de facturación del siguiente trimestre.

Límite del alcance. El servicio de soporte fuera de garantía no cubre y Dell Technologies no está obligado a brindar ningún servicio que no se describa expresamente en esta Descripción del servicio. Además, en el curso de entrega del servicio de soporte fuera de garantía, Dell Technologies puede determinar que el problema está más allá del alcance del servicio de soporte fuera de garantía. Dell Technologies puede hacer esfuerzos comercialmente razonables para derivar al Cliente al recurso adecuado alternativo.

Los productos cubiertos que no sean aptos para la extensión de la garantía tampoco lo serán para el servicio de soporte fuera de garantía que se ofrece en esta Descripción del servicio.

El Cliente reconoce que Dell Technologies puede no tener la capacidad de diagnosticar o resolver un problema particular del Cliente.

Mejora del servicio de entrega de piezas de reemplazo

El cliente puede solicitar una actualización del servicio de entrega de piezas de reemplazo para un activo específico en el punto de necesidad por un cargo adicional en un conjunto selecto de productos de servidor y de red (consulte la tabla de garantía y mantenimiento del producto para obtener detalles específicos sobre su producto). Por ejemplo, un activo con un SLA de entrega de piezas al siguiente día laboral puede actualizarse al mismo día laboral.⁶

El Cliente puede solicitar la mejora del nivel de servicio de entrega de piezas de reemplazo por vía telefónica. La disponibilidad para brindar la mejora del servicio de entrega de piezas de reemplazo está sujeta a la disponibilidad de piezas de reemplazo en los depósitos de distribución de Dell Technologies, por lo que la disponibilidad de la mejora no está garantizada.

Es posible que, de forma temporal, Dell Technologies no tenga la capacidad de ofrecer el servicio de mejora de entrega de piezas de reemplazo solicitado. Cuando el Cliente solicite una mejora del servicio de entrega de piezas de reemplazo, Dell Technologies verificará que el servicio de mejora está disponible e indicará al Cliente si dicho servicio se puede brindar.

El servicio de actualización de entrega de piezas de reemplazo está disponible por un cargo adicional en un conjunto selecto de productos de servidor y de red (consulte la tabla de garantía y mantenimiento de productos para obtener detalles específicos sobre su producto) que se facturarán en el ciclo de facturación trimestral de ProSupport One for Data Center.

Servicios excluidos

- Asistencia administrativa o de rendimiento.
- Actividades como instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, asistencia en capacitación, administración remota o actividades o servicios que no estén descritos explícitamente en esta Descripción del servicio.
- Suministro de elementos, reemplazo de medios, suministros operativos, accesorios decorativos ni piezas como baterías, estructuras y cubiertas, o el soporte para estos.
- El soporte directo de productos de otros fabricantes o la asistencia colaborativa de versiones no están soportadas actualmente por el fabricante, el proveedor o el partner.
- Soporte para hardware o software instalado previa o posteriormente por el OEM, a menos que esté cubierto por un contrato de servicio adquirido por separado a Dell.
- Eliminación de spyware o virus.
- Servicios de respaldo de datos.
- Instalación, optimización y configuración avanzadas de manera inalámbrica, en red o remota de aplicaciones que no estén descritas en esta Descripción del Servicio.
- Creación de scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o kernels recompilados.
- Reparación de los productos cubiertos que tengan daños o fallos meramente estéticos y que no afecten el funcionamiento del dispositivo.
- Las reparaciones requeridas por problemas de software o que sean el resultado de una alteración, un ajuste o una reparación realizada por cualquier otra entidad que no sea Dell, el reseller autorizado o el proveedor de servicios de Dell, o por clientes que utilizan piezas reemplazables por el cliente (CSR).

Dell ProSupport en piezas no estándar en los productos cubiertos 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 al 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 otro fabricante, la garantía de otro fabricante editor y/o sus servicios de mantenimiento. El cliente acuerda asistir a Dell Technologies y proveer todo material pedido por cualquier otro fabricante u otro editor tercero para facilitar la utilización de la garantía o los servicios de mantenimiento correspondientes al otro fabricante.

La prueba de ingeniería de Dell Technologies de la configuración resultante conforme a la declaración 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 de 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 y 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.

Términos y condiciones adicionales aplicables a los Usuarios finales que comprenden su Producto cubierto 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 Dell Technologies del grupo empresarial de soluciones OEM de Dell Technologies (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 proporcionar servicios de 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. Esta responsabilidad recae en el OEM, incluso cuando el Usuario final acude a Dell para solicitar el servicio. Si un Usuario final se comunica con Dell 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.

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, según la manera establecida en el acuerdo actual relacionado con el pedido o mantenimiento de productos entre Dell Technologies y el Cliente de Dell Technologies. Sin embargo, 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 Dell Technologies Services. “Área de Dell Technologies Services” hace referencia a una ubicación que se encuentra a menos de (i) ciento sesenta (160) kilómetros o cien (100) millas de una ubicación de Dell Technologies Services 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 Dell Technologies Services, 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 Dell Technologies Services 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 nivel 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 la compra en la ubicación del Cliente. Por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener más información. 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 se acuerde lo contrario entre Dell Technologies y el Cliente, en los casos en que las piezas se envían directamente al Cliente, este debe poder aceptar el envío en la ubicación de los sistemas 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 opción de soporte activo para todos los componentes de hardware y software del sistema a fin de recibir todas las ventajas del acuerdo de soporte técnico 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 en el aviso previo por escrito del cliente en sesenta (60) días. 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 similares a 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 prestan servicios de garantía o mantenimiento, o servicios profesionales, deben estar capacitados y certificados correctamente. La prestación de servicios por parte de Clientes, resellers o de otros fabricantes no capacitados o descalificados puede dar lugar a tarifas adicionales si se requiere soporte de Dell Technologies por errores en la prestación de servicios de otros fabricantes. 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 los Estados Unidos. H16453.4

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

Rev. 1 de diciembre de 2020