

# SOPORTE BÁSICO DE EMC

En la siguiente tabla, se enumeran las características de servicio de soporte Básico proporcionado según los términos de garantía o mantenimiento estándar de EMC.

El soporte Básico está disponible para lo siguiente:

1. El equipo de EMC® que se identifica en la [Tabla de garantía y mantenimiento para los productos de EMC](#), como
  - incluido el soporte Básico durante el período de garantía aplicable; o
  - apto para el soporte Básico durante un período de mantenimiento posterior
2. El software de EMC identificado en la [Tabla de garantía y mantenimiento para los productos de EMC](#) como apto para el soporte Básico durante un período de mantenimiento

| CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO          | DESCRIPCIÓN   | SOPORTE BÁSICO – DETALLES DE LA COBERTURA   |
|---------------------------------------|---|---|
| <b>SOPORTE TÉCNICO GLOBAL</b>         | <p>El cliente se puede comunicar con EMC por teléfono o a través de la interfaz web 24x7 para informar sobre un problema de equipo o software y proporcionar datos que permitan realizar una evaluación inicial sobre el Nivel de severidad*.</p> <p>EMC proporciona (i) un soporte técnico por medios remotos en función del nivel de severidad del problema, o, (ii) en caso de que EMC lo considere necesario, soporte en el sitio, como se describe a continuación.</p> | <p>Incluido.</p> <p>El objetivo de soporte técnico inicial, en función del nivel de severidad, se encuentra dentro de los siguientes plazos después de haberse registrado la notificación del cliente:</p> <p>Nivel de severidad 1: 2 horas laborables locales; en horario laboral</p> <p>Nivel de severidad 2: 4 horas laborables locales; en horario laboral</p> <p>Nivel de severidad 3: 8 horas laborables locales; en horario laboral</p> <p>Nivel de severidad 4: 12 horas laborables locales; en horario laboral</p> |
| <b>SOPORTE EN EL SITIO</b>            | <p>EMC envía personal autorizado al sitio de instalación para trabajar en la resolución del problema después de que EMC haya localizado el problema y considerado necesario el soporte en el sitio.</p>   | <p>No incluido.</p> <p>Disponible para contratar sujeto a los términos estándar de tiempo y materiales, condiciones y precios de EMC vigentes.</p>  |
| <b>ENTREGA DE PIEZAS DE REEMPLAZO</b> | <p>EMC proporciona las piezas de reemplazo cuando lo considera necesario.</p>   | <p>Incluido.</p> <p>Las piezas de reemplazo se enviarán al cliente para que le lleguen durante el siguiente día laborable local.</p> <p>Las interrupciones del horario de transporte en el país local pueden afectar la entrega de las piezas de reemplazo durante el siguiente día laborable local.</p> <p>La instalación de todas las piezas de reemplazo es responsabilidad del cliente.</p> <p>El cliente es responsable de la devolución de todas las piezas reemplazadas en las instalaciones designadas por EMC.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>DERECHO A LAS NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE</b>         | EMC otorga el derecho a las nuevas versiones de software, tal como EMC suele hacerlo con su clientela.  | Incluido.  |
| <b>INSTALACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE</b>               | EMC instalará las nuevas versiones de software.   | No incluido.<br><br>El cliente instalará las nuevas versiones de software (tanto el software que no está clasificado por EMC como software del ambiente operativo del equipo, como el software que EMC determina que es software del ambiente operativo del equipo). |
| <b>MONITOREO Y REPARACIÓN REMOTOS 24X7</b>                | Algunos productos de EMC se comunican de manera automática e independiente con EMC para brindar información que ayuda a EMC a solucionar problemas.   | No incluido.   |
| <b>ACCESO 24X7 A LAS HERRAMIENTAS DE SOPORTE EN LÍNEA</b> | Los clientes que se hayan registrado correctamente tienen acceso 24x7 a las herramientas web de servicio al cliente de autoayuda y conocimiento que ofrece EMC mediante el sitio del servicio de soporte en línea de EMC. | Incluido.  |

\* Niveles de severidad:

- **Severidad 1—Crítica:** un problema grave que impide al cliente o grupo de trabajo llevar a cabo funciones críticas para su negocio.
- **Severidad 2—Alta:** el cliente o grupo de trabajo puede llevar a cabo las funciones del trabajo, pero el rendimiento de estas funciones está degradado o extremadamente limitado.
- **Severidad 3—Media:** el rendimiento del trabajo del cliente o grupo de trabajo no se ve prácticamente afectado.
- **Severidad 4—Solicitud:** impacto mínimo en el sistema; incluye solicitudes de características y otras preguntas que no se consideran críticas.

Los períodos de garantía y las opciones de soporte ("Información de soporte de EMC") de este sitio web se aplican (i) únicamente entre EMC y aquellas organizaciones que consiguen los productos correspondientes y/o el mantenimiento por acuerdo directamente con EMC (el "Cliente de EMC"), y (ii) únicamente para esos productos u opciones de soporte que ha comprado el Cliente de EMC en el momento en el que la Información de soporte de EMC es vigente. EMC podrá modificar la Información de soporte de EMC en cualquier momento. Al Cliente de EMC se le notificará cualquier cambio que se realice en la Información de soporte de EMC de la manera en que se haya establecido en el acuerdo aplicable a la compra de productos y/o mantenimiento correspondiente a este momento entre EMC y el Cliente de EMC, pero cualquiera de estos cambios no se aplicarán a los productos o las opciones de soporte que haya comprado el Cliente de EMC con anterioridad a la fecha de dicho cambio.

EMC no tendrá la obligación de proporcionar servicios de soporte para equipos que estén fuera del área de servicio de EMC. El "Área de servicio de EMC" significa una ubicación que esté (i) dentro de un radio de 160 kilómetros de una ubicación de servicio de EMC, y (ii) dentro del país en el que el sitio de instalación está ubicado, salvo que se contemple de otro modo en su acuerdo con EMC, en cuyo caso la definición de dicho acuerdo prevalece.

Los productos o servicios obtenidos de cualquier reseller de EMC están sujetos únicamente al acuerdo entre el comprador y el reseller. Dicho acuerdo puede incluir términos que son iguales a los contenidos en la Información de soporte de EMC en este sitio web. El reseller puede acordar con EMC para que EMC ejecute servicios de garantía y/o mantenimiento para el comprador en nombre del reseller. Póngase en contacto con el reseller o con el representante de ventas local de EMC para obtener información adicional sobre la garantía y los servicios de mantenimiento de EMC de los productos que ha adquirido a través de un reseller.

EMC<sup>2</sup>, EMC, el logotipo de EMC y Powerlink son marcas comerciales o marcas registradas de EMC Corporation en los Estados Unidos y en otros países. Todas las demás marcas comerciales incluidas/utilizadas en este documento pertenecen a sus respectivos propietarios. © Copyright 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013. EMC Corporation. Todos los derechos reservados. 01/12 Folleto H4272.4

Rev. 9 de octubre de 2013

