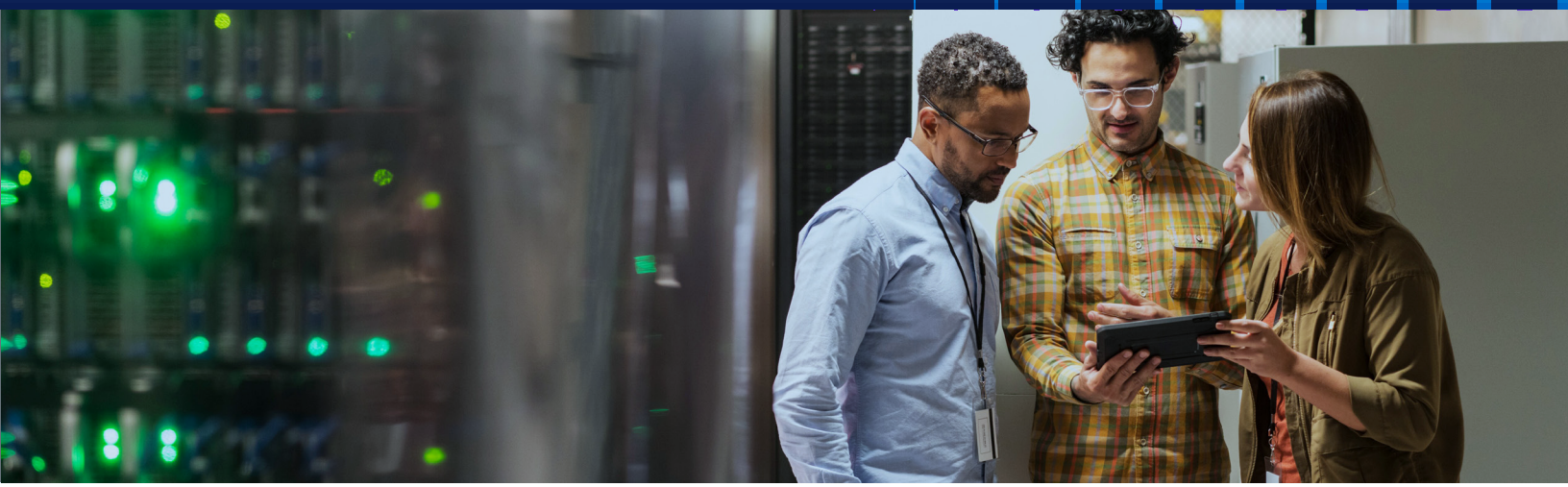

ProSupport Infrastructure Suite

Soporte proactivo, predictivo y personalizado

A medida que afronta los cambios dinámicos que afectan a su negocio, también debe adoptar nuevos requisitos y cumplir con expectativas elevadas. Se esperan resultados y para ello necesita aprovechar al máximo su recurso más importante: su equipo. ¿Qué lo detiene?

- Se asigna un tiempo excesivo a la administración y el mantenimiento de la infraestructura de TI
- Las vulnerabilidades de seguridad y productividad continúan en aumento
- La limitación de recursos y presupuesto le impiden innovar

Presentamos ProSupport Infrastructure Suite

Dell está cambiando la forma en que nuestros clientes ven el ahorro de tiempo y el aumento de disponibilidad para sus aplicaciones de negocio y cargas de trabajo.

ProSupport Infrastructure Suite permite a nuestros clientes aprovechar al máximo su inversión con una experiencia innovadora en soporte e información valiosa impulsada por la IA. ProSupport Infrastructure Suite no solo amplía su empresa de TI, sino que también ofrece lo siguiente:

- Flexibilidad para elegir el soporte correcto en función de la criticidad de los sistemas específicos
- Punto central de responsabilidad para todos sus problemas de hardware y software
- Experiencia coherente, independientemente de dónde se encuentre o de su idioma

Para soporte proactivo y predictivo de hardware y software, disponible en todo el mundo, las 24 horas del día, ofrecemos **ProSupport for Infrastructure**. Cuando sus sistemas admiten aplicaciones y cargas de trabajo críticas del negocio, recomendamos **ProSupport Plus for Infrastructure**. Nuestra oferta de soporte premier le proporciona un viaje de soporte personalizado y una planificación regular del mantenimiento del sistema. También obtiene acceso al soporte técnico remoto y en el sitio proporcionado por nuestros expertos más competentes.

Además, con los **servicios complementarios de ProSupport Suite**, puede personalizar su experiencia de servicio con información valiosa técnica personalizada, seguridad de datos e incluso soporte en el sitio en ubicaciones remotas o sin personal.

Las empresas de primer nivel de todo el mundo confían en nosotros para brindar soporte con eficacia a sus sistemas de infraestructura de Dell y mantenerlos en funcionamiento todo el día, todos los días. Es una responsabilidad que nos enorgullece tener y ejercer correctamente.

96 %

de los clientes de ProSupport Infrastructure Suite están muy satisfechos con el soporte que reciben[1]

Dell Technologies Services

- **60 000** profesionales a tiempo completo y de servicios para partners
- **Más de 200 millones** de activos actualmente compatibles
- Disponibilidad en más de **120 ubicaciones**
- **54 idiomas** compatibles
- **6** centros de comando de servicios
- **83** sitios de soporte técnico
- **Más de 44 terabytes** de datos de telemetría analizados todos los días
- **754 centros** de distribución de partes
- **Más de 45** premios TSIA STAR
- **Más de 3,7 millones** de problemas previstos anualmente

[1] Información basada en un análisis interno de Dell Technologies realizado en 2023

ProSupport Infrastructure Suite	Basic Hardware Support	ProSupport	ProSupport Plus
Disponibilidad y objetivo de respuesta del soporte técnico	De 09:00 h a 17:00 h, inmediato	24x7, inmediato	24x7, inmediato
Productos cubiertos	Hardware	Hardware y software	Hardware y software
Respuesta en el sitio	Al siguiente día laboral (NBD)	Al día siguiente laboral o en 4 horas	4 horas
Plataformas de AIOps de ProSupport	●	●	●
Asesorías de seguridad de Dell	●	●	●
Detección proactiva de problemas con creación automatizada de casos	●	●	●
Detección predictiva de anomalías de hardware		●	●
Acceso a actualizaciones de software		●	●
Evaluación de seguridad cibernética de CloudIQ		●	●
Administrador de incidentes para eventos de gravedad 1		●	●
Soporte Mission Critical mejorado			●
Acceso prioritario a ingenieros ejecutivos de soporte remoto[2]			●
Service Account Manager			●
Mantenimiento proactivo del sistema			●
Soporte limitado de software de otros fabricantes			●
Servicios complementarios de ProSupport Suite			
Keep Your Hard Drive/Keep Your Component for Enterprise	Opcional	Opcional	Opcional
Optimize for Infrastructure		Opcional	Opcional
Servicio Onsite Diagnosis		Opcional	Opcional
Technical Account Manager-Infrastructure Guidance		Opcional	Opcional
Technical Account Manager-Designated Remote Support		Opcional	Opcional

[2] Según la disponibilidad

Glosario

Disponibilidad y objetivo de respuesta del soporte técnico	El soporte en línea, por chat y por correo electrónico está disponible 24x7. Las solicitudes de atención telefónica están disponibles 24x7 para ProSupport y ProSupport Plus, y de 09:00 h a 17:00 h para Basic Hardware Support, las cuales se derivan inmediatamente al siguiente ingeniero de soporte técnico disponible.
Productos cubiertos	Hardware y software de infraestructura de Dell que cumplen con los requisitos para un acuerdo de mantenimiento. Puede encontrar detalles en la Tabla de garantía y mantenimiento de productos de Dell Technologies.
Respuesta en el sitio	Dell Technologies enviará personal autorizado al sitio de instalación del cliente para trabajar en un problema después de haberlo aislado y de haber determinado que es necesario el soporte de hardware en el sitio. Los objetivos de respuesta son al siguiente día laboral (NBD) o en 4 horas, 24x7, incluidos los días festivos.
Plataformas de AIOps de ProSupport	AIOps es IA para operaciones de TI. Se refiere al uso estratégico de las tecnologías de IA, aprendizaje automático (ML) y razonamiento automático (MR) que simplifican y agilizan los procesos y optimizan el uso de sus recursos de TI. Las plataformas de AIOps de ProSupport incluyen CloudIQ, TechDirect y MyService360, las cuales se encuentran habilitadas por nuestro gateway de conexión segura.
Asesorías de seguridad de Dell	Las asesorías de seguridad de Dell, disponibles en MyService360, proporcionan información sobre las vulnerabilidades de seguridad identificadas en sus productos de Dell Technologies y brindan soluciones disponibles.
Detección proactiva de problemas con creación y notificación automatizadas de casos	Conecte su sistema de infraestructura de Dell Technologies con nuestro gateway de conexión segura para poner en práctica nuestra integración única de IA más inteligente, soporte automatizado y análisis en tiempo real.
Detección predictiva de anomalías de hardware	Analizamos los datos de telemetría y detectamos anomalías que podrían provocar una falla de hardware. Si se predice una falla, se genera automáticamente una solicitud de servicio en su nombre.
Acceso a actualizaciones de software	Acceso 24x7 a las nuevas versiones de software para ayudarlo a garantizar que sus sistemas estén siempre actualizados.
Evaluación de seguridad cibernética de CloudIQ	La evaluación de seguridad cibernética de CloudIQ monitorea continuamente las configuraciones de seguridad y le notifica automáticamente acerca de los riesgos y las recomendaciones. Esto se realiza por medio de un panel de ciberseguridad y notificaciones por correo electrónico que detectan las configuraciones erróneas de seguridad de la infraestructura, así como acciones recomendadas. Esta característica está habilitada por nuestro gateway de conexión segura.

Glosario, continuación

Administrador de incidentes para casos de gravedad 1	Para los activos de ProSupport y ProSupport Plus que experimentan un problema de gravedad 1, se asignará un administrador de incidentes al caso para trabajar en el problema hasta su resolución.
Soporte Mission Critical	Cuando surgen problemas críticos de soporte (gravedad 1), cada segundo importa. Con el soporte Mission Critical, le garantizamos que haremos todo lo posible para que su sistema vuelva a funcionar lo más rápido posible. El soporte Mission Critical incluye lo siguiente: • Procedimientos de situación crítica: Los problemas de gravedad de nivel 1 son elegibles para la administración de incidentes de situación crítica ("CritSit"). • Diagnóstico en el sitio según demanda, por parte de Dell Technologies, en caso de que su personal no esté disponible o no pueda solucionar el problema en el sitio. Requiere la conectividad de los activos a Dell a través del gateway de conexión segura. • Despacho rápido de un ingeniero ejecutivo de campo en paralelo con la solución de problemas mediante un agente telefónico. Dell determina la disponibilidad y el técnico correspondiente. • Objetivo de seis horas para reparar problemas relacionados con el hardware. Requiere la conectividad de los activos a Dell a través del gateway de conexión segura. • Producción prioritaria en caso de una situación crítica causada por un desastre natural.
Acceso prioritario a ingenieros ejecutivos de soporte remoto	Todas las solicitudes de servicio se priorizan y se derivan al primer ingeniero de soporte disponible especializado en la tecnología afectada. • Solución avanzada e inmediata de problemas a cargo de un ingeniero, quién reducirá el tiempo de inactividad y la pérdida de productividad. • Los clientes de ProSupport Plus se derivan inmediatamente a un ingeniero de soporte técnico con el conjunto de habilidades más alto basado en el problema notificado por el cliente. • Experiencia amplia y profunda en todo el abanico de productos de soluciones de infraestructura que permiten la resolución integral de problemas. • Uso de plataformas de AIOps de ProSupport, como CloudIQ y MyService360, para obtener visibilidad del problema, así como datos de telemetría y diagnóstico del sistema.
Service Account Manager (SAM)	Su defensor de soporte principal, quien le asegura la mejor experiencia posible de soporte proactivo, preventivo y predictivo. • Un recurso asignado y un asesor de confianza que conoce su negocio y se enfoca en sus resultados deseados. • Crea y administra un informe de servicio, en el que se detalla información valiosa operacional y empresarial, así como recomendaciones continuas. • Supervisa aspectos importantes de la entrega de soporte. Si es necesario, su SAM le proporcionará acceso rápido al personal dentro de nuestra organización de soporte. • Defensor del cliente durante los incidentes de gravedad 1. • Programa reuniones recurrentes, en función de sus necesidades, para revisar el informe de servicio y los avances hacia los objetivos acordados.
Mantenimiento proactivo del sistema	Dell Services programará una reunión semestral para revisar un plan de mantenimiento de sistemas. Como parte de esta revisión, también podemos programar el soporte remoto para implementar recomendaciones y, una vez finalizado, validaremos con usted el éxito de la implementación. Esta característica está habilitada por nuestro gateway de conexión segura.
Soporte limitado de software de otros fabricantes	Somos el único punto de responsabilidad para cualquier software de otros fabricantes elegible instalado en su sistema ProSupport Plus, sin importar si lo adquirió con nosotros o no. Hay una lista completa de software elegible disponible aquí.

Servicios complementarios de ProSupport Suite

Keep Your Hard Drive/ Keep Your Component for Enterprise	La información confidencial nunca sale de su control, lo cual garantiza la seguridad y el cumplimiento de las normativas de privacidad de datos.
Optimize for Infrastructure	Optimize for Infrastructure proporciona análisis continuos y orientación personalizada a fin de mantener sus sistemas de infraestructura optimizados y configurados para que alcancen un rendimiento máximo continuo.
Servicio Onsite Diagnosis	Cuando no cuente con el tiempo, la experiencia o el personal para solucionar problemas técnicos, llámenos. Independientemente de la gravedad, Dell despachará a un técnico capacitado, aunque se trate de ubicaciones satélite y sitios sin personal.
Technical Account Manager-Infrastructure Guidance	Reciba recomendaciones proactivas de un experto de Dell Technologies, el que se centra en un área tecnológica específica dentro de su entorno de infraestructura y se compromete a ayudarlo a alcanzar sus objetivos estratégicos del negocio.
Technical Account Manager-Designated Remote Support	Este experto enfocado en los productos solucionará, diagnosticará, reproducirá, administrará y resolverá su solicitud de servicio cuando se produzcan problemas. Acceso directo a la ingeniería de Dell Technologies para garantizar la resolución más rápida posible de los problemas de productos.

Para obtener más información, visite **Dell.com** o comuníquese con su representante de ventas de Dell Technologies

La disponibilidad y los términos de Dell Technologies Services pueden variar según la región y el producto. Para obtener más información, consulte nuestras descripciones del servicio.
© 2023 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell y otras marcas comerciales son propiedad de Dell Inc. o sus subsidiarias. Otras marcas comerciales pueden pertenecer a sus respectivos propietarios. Dell Inc. confirma que la información contenida en este documento es precisa en la fecha de su publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Agosto de 2023-LC | Hoja de datos de ProSupport Infrastructure Suite