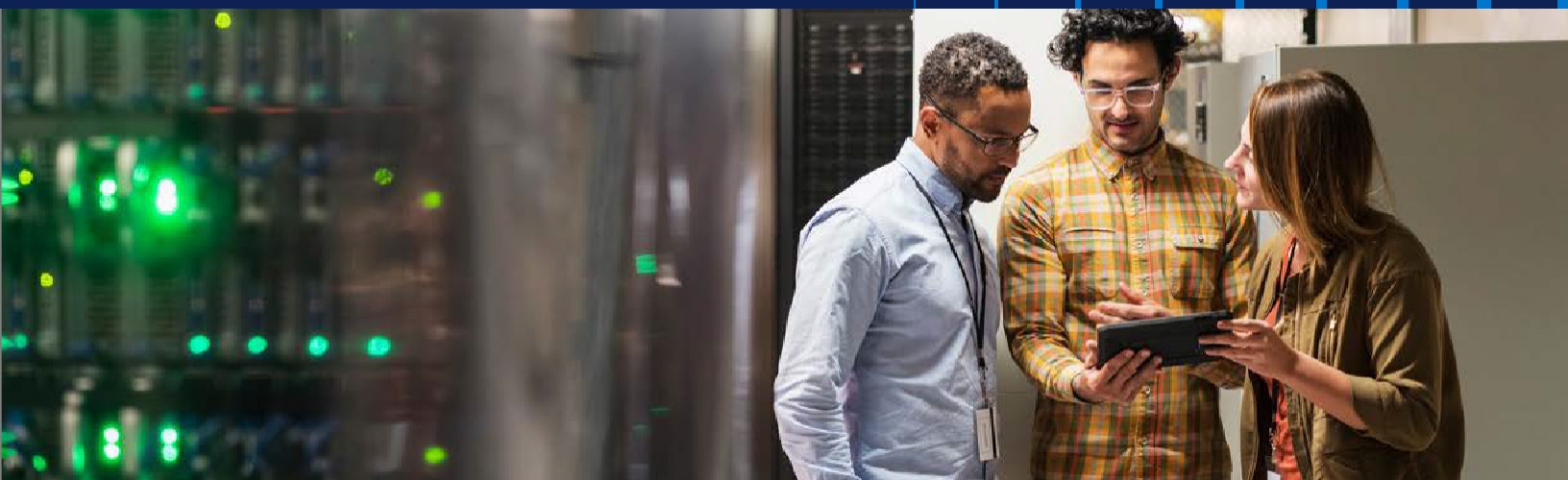




Suporte proativo, preditivo e personalizado

ProSupport Infrastructure Suite

Seus negócios estão evoluindo, assim como os desafios que você enfrenta. Seja gerenciando a infraestrutura de TI, minimizando os riscos de segurança ou trabalhando com orçamentos apertados, manter seus sistemas acessíveis e funcionando com desempenho máximo pode parecer difícil.

O ProSupport Infrastructure Suite da Dell está disponível para capacitar você com suporte técnico especializado e ferramentas de ponta projetadas para economizar tempo, aumentar a produtividade e maximizar o valor.

O ProSupport Infrastructure Suite ajuda nossos clientes a obter o máximo valor dos investimentos em infraestrutura, aproveitando a experiência de nível mundial e os insights por IA para ajudar você a aproveitar ao máximo seus investimentos em tecnologia. Promovemos o sucesso da sua empresa com:

- **Flexibilidade** para escolher o suporte certo com base na importância do sistema.
- **Cobertura colaborativa abrangente** para problemas de hardware e software.
- **Consistência global**, oferecendo uma experiência perfeita onde quer que suas equipes estejam localizadas.

Por que confiar no ProSupport Infrastructure Suite?²

Construímos uma reputação de excelência combinando profissionais altamente qualificados com tecnologia inovadora para permanecer à frente das suas necessidades de negócios.

- | | |
|--|--|
| • Mais de 60.000 profissionais da Dell e parceiros | • 6 Services Command Centers |
| • Mais de 250 milhões de ativos compatíveis | • 85 locais de suporte técnico |
| • Disponibilidade em mais de 120 localizações | • Mais de 650 centros de distribuição de peças |
| • Compatibilidade com mais de 55 idiomas | • 49 prêmios TSIA STAR |

97%

dos clientes
do ProSupport
Infrastructure Suite
estão muito satisfeitos
com o suporte técnico
recebido¹



¹Com base em uma análise interna da Dell Technologies, de fevereiro de 2024.

²Com base em números internos da Dell Technologies, janeiro de 2025.

O suporte ideal para cada necessidade

ProSupport for Infrastructure

O ProSupport oferece suporte técnico 24x7x365 para hardware e software da Dell, garantindo resposta imediata quando ocorrerem problemas. Combine esse suporte especializado com a tecnologia de conectividade e as ferramentas da Dell para gerenciamento de serviços e infraestrutura para obter benefícios adicionais, como a detecção proativa de anomalias de hardware e orientação sobre recomendações de segurança.

ProSupport Plus for Infrastructure

Ao gerenciar cargas de trabalho essenciais para os negócios, o ProSupport Plus é a sua principal solução. Esta oferta inclui todos os recursos do ProSupport, junto com a manutenção proativa do sistema, o acesso a engenheiros de suporte seniores e a um Technical Customer Success Manager, que é um parceiro confiável e um defensor multifuncional dedicado a ajudar você a atingir suas metas de negócios e tecnologia. Da resolução preditiva de problemas ao planejamento regular de manutenção, o ProSupport Plus oferece uma experiência de suporte personalizada desenvolvida para ambientes essenciais.

Ofertas padrão disponíveis

Principais benefícios do suporte

	Basic Hardware Support ³	ProSupport	ProSupport Plus
Cobertura de produtos Dell Technologies	Hardware	Hardware e software	Hardware e software
Disponibilidade do suporte técnico e objetivo de resposta	Horário comercial local	24/7/365	24/7/365
Objetivo de resposta sobre peças e mão de obra no local	Próximo dia útil (NBD)	NBD ou 4 horas	4 horas
Assistência colaborativa a hardware e software		✓	✓
Acesso a atualizações de software		✓	✓
Assistência para upgrade de software em sistemas de armazenamento		✓	✓
Incident Manager atribuído para casos de suporte de Severidade 1		✓	✓
Manutenção proativa do sistema			✓
Suporte de missão crítica aprimorado			✓
Acesso prioritário a engenheiros seniores de suporte			✓
Suporte (limitado) a software de terceiros			✓

Monitoramento e insights acionáveis *por meio das plataformas de tecnologia da Dell com IA*

Pontuação atual de integridade do sistema		✓	✓
Monitoramento de segurança cibernética com insights acionáveis		✓	✓
Análise preditiva de desempenho e capacidade		✓	✓
Detecção preditiva de anomalias de hardware		✓	✓
Previsão de consumo de energia e pegada de carbono		✓	✓
Detecção proativa de problemas com geração automatizada de casos	✓	✓	✓
Notificações e insights de incidentes/riscos essenciais	✓	✓	✓
Gerenciamento de chamados e monitoramento de atendimentos de segundo nível	✓	✓	✓
Self-Dispatch de peças elegíveis	✓	✓	✓

Sucesso do cliente *por meio do Technical Customer Success Manager designado*

Gerenciamento multifuncional do ciclo de vida			✓
Assistência à integração e à adoção de tecnologia			✓
Iniciativas de sucesso e relatórios avançados			✓
Planejamento de renovações e atualizações			✓

Acesse **Dell.com** ou entre em contato com seu representante de vendas da Dell Technologies para obter mais informações

³Extensões e upgrades do Basic Hardware Support não estão disponíveis na Alemanha

A disponibilidade e os termos dos Dell Technologies Services variam conforme a região e o produto. Para obter mais informações, consulte as [descrições de serviço](#).
 © 2025 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou às suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer a seus respectivos proprietários. A Dell Inc. assegura que as informações apresentadas neste documento estão corretas na data da publicação. As informações estão sujeitas a alterações sem prévio aviso.
 Abril de 2025 | Datasheet do ProSupport Infrastructure Suite