

Descripción del servicio

ProSupport One for Data Center de Dell Technologies

Introducción

Dell Technologies¹ se complace en prestar el servicio Dell ProSupport One for Data Center (el “**Servicio**” o los “**Servicios de asistencia**”) de acuerdo con esta Descripción de servicio (“**Descripción del servicio**”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido de Dell Technologies establecida de mutuo acuerdo (el “**Formulario de pedido**”) incluirán los nombres de los Productos², los Servicios aplicables y las opciones relacionadas, si los hubiera. Para obtener asistencia adicional o para solicitar una copia del acuerdo aplicable a los Servicios (el “**Acuerdo**”), póngase en contacto con su representante de ventas de Dell Technologies. Para los clientes que compren a Dell en virtud de un Acuerdo independiente que³ autorice la venta de estos Servicios, el Suplemento de Términos y Condiciones de Dell Services también se aplica a estos Servicios. Para obtener una copia del acuerdo con el distribuidor de Dell Technologies correspondiente, póngase en contacto con dicho distribuidor.

Requisitos de ProSupport One for Data Center

El cliente debe cumplir y mantener determinados requisitos de elegibilidad como requisito previo para este Servicio, que incluyen lo siguiente:

- Una base de instalación mínima de no menos de mil (1000) productos con asistencia de Dell identificados en el Presupuesto de Dell Technologies que esté cubierta por una opción de asistencia ProSupport One for Data Center actual (“**ProSupport One**”) o bien que el cliente cumpla los requisitos sobre ingresos anuales actuales de Dell Technologies para ProSupport One.
- Todos los productos de Dell Technologies que cumplen con los requisitos de ProSupport One deben estar ubicados en la misma ubicación de centro de datos y deben estar cubiertos por una opción de asistencia ProSupport One actual. No se permiten exclusiones.
- El Cliente debe tener y mantener un centro de asistencia centralizado y un equipo de asistencia técnica para apoyar el centro de datos que contiene los Productos de Dell Technologies cubiertos por ProSupport One.
- Dell Technologies se reserva el derecho de auditar periódicamente el cumplimiento de los requisitos de elegibilidad de ProSupport One por parte del cliente. Si Dell Technologies determina que el Cliente no ha alcanzado o mantenido los requisitos de elegibilidad para ProSupport One, Dell Technologies se reserva el derecho de cambiar la opción de Servicio y asistencia que cubre el Producto de Dell Technologies de ProSupport One a ProSupport previo aviso por escrito al Cliente.

Alcance del Servicio

Las funciones de este Servicio incluyen lo siguiente:

- Acceso 24x7 (incluidos festivos)⁴ a un recurso de asistencia técnica de Dell Technologies especializado del Servicio de atención al cliente de Dell Technologies para recibir asistencia para la solución de problemas de Productos.
- Desplazamiento de un técnico in situ o entrega de piezas de reemplazo en el emplazamiento de instalación u otra ubicación empresarial del Cliente aprobada por Dell Technologies, tal y como se detalla en el Acuerdo (conforme sea necesario y según la opción de asistencia adquirida), para solucionar problemas en productos.
- Acceso a un responsable de cuentas de servicios (SAM) remoto según lo especificado en este documento.

Revise la tabla siguiente para obtener más información.

¹ “Dell Technologies”, tal y como se utiliza en este documento, hace referencia a la entidad de ventas de Dell aplicable (“Dell”) especificada en su Presupuesto de Dell y a la entidad de ventas de EMC aplicable (“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 que haya establecido el acuerdo.

² Tal como se utiliza en este documento, “Productos de Dell Technologies”, “Productos”, “Equipo” y “Software” hacen referencia al equipo y software de Dell Technologies identificado en la [Tabla de garantía y mantenimiento de productos de Dell EMC](#) o a ciertos productos listados en el Formulario de Pedido asociados con dicho Producto y “Productos de terceros” se define en el Acuerdo, o en ausencia de dicha definición en el Acuerdo, en los [Términos de venta comerciales de Dell EMC](#), según corresponda. “Usted” y “Cliente” hacen referencia a la entidad denominada como comprador de estos Servicios en el Acuerdo.

³ Para revisar el suplemento de términos de venta de Dell Services, vaya a <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, elija su país y seleccione la pestaña Servicios de asistencia en la columna de navegación izquierda en la página local de su país.

⁴ La disponibilidad varía según el país. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener más información.

Cómo ponerse en contacto con Dell Technologies para solicitar el Servicio

Asistencia en el sitio web, por chat y correo electrónico: asistencia en el sitio web, por chat² y correo electrónico de Dell Technologies disponible para determinados productos en www.SupportDell.com

Solicitudes de asistencia por teléfono: disponible 24x7 (incluidos 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 el Anexo aplicable. Visite www.dell.com/support para ver una lista de los números de teléfono correspondientes a su ubicación.

FUNCIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PROSUPPORT ONE: INFORMACIÓN DE LA COBERTURA
ASISTENCIA TÉCNICA GLOBAL	<p>El Cliente contacta con Dell Technologies por teléfono o interfaz web 24x7 para notificar un problema de Equipo o Software, y proporciona los datos necesarios para la evaluación inicial del nivel de gravedad.</p> <p>Dell Technologies proporciona (i) una respuesta por medios remotos mediante un recurso de asistencia técnica de Dell Technologies de nivel superior para la asistencia para la solución de problemas en función del nivel de gravedad del problema; o (ii) cuando Dell Technologies lo considere necesario, una respuesta in situ según se describe a continuación.</p>	Incluido.
RESPUESTA EN EL SITIO	<p>Dell Technologies envía personal autorizado a la ubicación de instalación para trabajar en el problema una vez que Dell Technologies ha aislado el problema y ha determinado que es necesaria la respuesta in situ.</p>	<p>Incluido solo para Equipos.</p> <p>El objetivo de la Respuesta inicial en el sitio 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 laborable, o 2) una respuesta de servicio durante el siguiente día laborable local, durante el horario comercial normal, después de que Dell Technologies considere necesaria la asistencia in situ.</p> <p><u>Respuesta en el sitio esencial en 4 horas</u></p> <p>Normalmente, se ofrece en el sitio dentro de un plazo de 4 horas una vez finalizado el proceso de solución de problemas por teléfono.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, festivos incluidos. • Disponible en determinadas ubicaciones con respuesta en cuatro (4) horas. • Las ubicaciones de almacenamiento de piezas para entrega en 4 horas cuentan con componentes operativos esenciales de conformidad con lo establecido por Dell Technologies. Es posible que las piezas no esenciales se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas. • Capacidad de definir si el problema es de tipo gravedad 1 una vez que el control remoto admite el diagnóstico inicial. • Procedimientos de situación crítica: los problemas de nivel de gravedad 1 son aptos para una rápida cobertura de incidentes de Escalation/Resolution Manager y "CritSit". • Envío de emergencia: técnico de servicio en el sitio enviado en paralelo con la solución inmediata de problemas mediante asistencia telefónica para problemas de gravedad 1. <p><u>Respuesta in situ al siguiente día laborable</u></p> <p>Tras completar el proceso de diagnóstico y solución de problemas por teléfono, se puede enviar a un técnico para que se desplace hasta la ubicación al siguiente día laborable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las llamadas recibidas por Dell Technologies después del corte local en la hora local del sitio del Cliente pueden requerir un día hábil adicional para que el técnico de servicio llegue a la ubicación del Cliente. • Disponible solo para determinados de Productos. <p>La respuesta in situ no se aplica al Software y se puede adquirir por separado.</p>

*Definiciones de nivel de gravedad

GRAVEDAD 1 Crítica: pérdida de capacidad para realizar las funciones comerciales críticas, lo que requiere una respuesta inmediata.

GRAVEDAD 2 Alta: hay capacidad para realizar las funciones comerciales, pero el rendimiento o las capacidades se han degradado o están muy limitadas.

GRAVEDAD 3 Media/baja: el impacto en el negocio es mínimo o inexistente.

ENTREGA DE PIEZAS DE REEMPLAZO	Dell Technologies proporcionará piezas de reemplazo cuando lo considere necesario.	<p>Incluido.</p> <p>El objetivo de la 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 laborable, o 2) una respuesta de servicio durante el siguiente día laborable local, durante el horario comercial normal, después de que Dell Technologies considere que es necesaria la entrega de una pieza de reemplazo. Una pieza en el mismo día laborable es la que, cuando se produce una falla, puede impedir que el producto cubierto provoque la pérdida de la capacidad de realizar las funciones críticas del negocio y requiere respuesta inmediata. Las piezas que se consideran no esenciales incluyen, entre otras, biseles, chasis mecánicos, paneles ciegos de unidades de disco duro, kits de rieles y accesorios de administración de cables. Las piezas que pueden considerarse esenciales son: placas base, CPU, ciertos módulos de memoria y unidades de disco duro.</p> <p>Las horas límite de envío locales del país pueden afectar la entrega de piezas de reemplazo, como máximo el mismo día laborable local o el siguiente.</p> <p>Dell Technologies lleva a cabo la instalación de todas las piezas de reemplazo como parte de la respuesta in situ, pero el Cliente cuenta con la opción de realizar la instalación de unidades reemplazables por el cliente (CRU). Consulte la Tabla de garantía y mantenimiento de productos de Dell Technologies para ver las piezas designadas como CRU de Equipos concretos o póngase en contacto con Dell Technologies para obtener más información.</p> <p>Si Dell Technologies instala la pieza de reemplazo, Dell Technologies organizará su devolución a las instalaciones de Dell Technologies. Si el Cliente instala la CRU, el Cliente es responsable de devolver la CRU reemplazada a las instalaciones designadas por Dell Technologies.</p> <p>Si el técnico de Dell determina que el Producto cubierto debe sustituirse como unidad íntegra, Dell Technologies se reserva el derecho de enviar al Cliente una unidad de repuesto completa. Es posible que los reemplazos de unidades completas no estén en stock el mismo día y que haya tiempos de respuesta prolongados para la llegada del reemplazo de una unidad completa en su ubicación, según el lugar donde se encuentre y el tipo de Producto que se vaya a reemplazar.</p>
DERECHOS A NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies otorga derechos a las nuevas versiones de Software que Dell Technologies ponga a disposición de los titulares de licencias.	Incluido.

INSTALACIÓN DE NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies realiza la instalación de las nuevas versiones de Software.	<p>Software de entorno operativo del equipo (EO)</p> <p>Incluido 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 el firmware de microcódigo o de programación del software necesario para permitir que el Equipo realice sus funciones básicas y sin el cual el equipo no podría funcionar.</p> <p>Otro software (distinto del EO)</p> <p>El Cliente realiza la instalación de las nuevas versiones de Software, a menos que Dell Technologies considere necesario hacerlo de otro modo.</p>
MONITORIZACIÓN Y REPARACIÓN REMOTAS 24X7	<p>Algunos Productos se contactarán de forma automática e independiente con Dell Technologies con el fin de proporcionar los datos necesarios para ayudar a Dell Technologies a determinar el problema.</p> <p>Dell Technologies accede de forma remota a los Productos si es necesario para realizar un diagnóstico adicional o proporcionar asistencia remota.</p>	<p>Incluidas para los Productos que cuenten con la tecnología y las herramientas de monitorización remota disponibles de Dell Technologies.</p> <p>Una vez que se notifique un problema a Dell Technologies, los mismos objetivos de respuesta de Asistencia técnica global y Respuesta in situ se aplicarán del modo descrito anteriormente.</p>
ACCESO 24X7 A HERRAMIENTAS DE ASISTENCIA EN LÍNEA	Los Clientes que se hayan registrado correctamente tienen acceso 24x7 a la base de conocimientos web de Dell Technologies y a las herramientas de asistencia al cliente a través del sitio de asistencia en línea de Dell Technologies.	Incluido.
DETECCIÓN PREDICTIVA DE FALLOS DE HARDWARE DE SUPPORTASSIST ENTERPRISE	En el caso de los sistemas que se monitorizan mediante SupportAssist Enterprise, el análisis inteligente de la telemetría de los dispositivos se recopila y se usa para predecir los fallos de hardware que pueden ocurrir en el futuro.	<p>Incluido.</p> <p>Tenga en cuenta que la detección predictiva de errores de hardware se aplica solo a baterías, unidades de disco duro, planos posteriores y expansores de servidores de PowerEdge de 12.ª generación o posteriores con controladora RAID PowerEdge (PERC) de las series 5 a 10. La detección predictiva de fallos de hardware solo está disponible cuando la recopilación periódica automatizada y la carga de información del sistema está activada en SupportAssist Enterprise.</p>
CLOUDIQ	Los clientes que hayan conectado correctamente su sistema autorizado a Dell Technologies mediante Secure Remote Services o SupportAssist tienen acceso a CloudIQ, lo que proporciona puntuaciones de estado proactivas, análisis del impacto en el rendimiento, detección de anomalías y análisis de contención de cargas de trabajo.	Incluido con las plataformas siguientes de Dell Technologies: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock y conmutadores Connectrix.

**RESPONSABLE
DE CUENTAS DE
SERVICIOS (SAM)**

El SAM proporciona los servicios siguientes al Cliente por vía remota, a menos que se especifique de otro modo, o a menos que el cliente haya adquirido por separado un SAM in situ o un servicio in situ relacionado de Dell Technologies:

- **Incorporación:** asistencia para la incorporación que consiste en lo siguiente: (i) verificar la exactitud de la información del Cliente relevante para el servicio de asistencia al cliente, como el nombre de la cuenta, la identificación de la unidad de negocio, la dirección, los contactos autorizados y otros detalles de configuración e incorporación básicos; y (ii) explicar cómo ponerse en contacto con Dell Technologies para iniciar las solicitudes de servicio.
- **Informe de servicio:** informe que se entrega mediante un sitio web designado por Dell Technologies que detalla lo siguiente:
 - resumen de las solicitudes de servicio abiertas y cerradas por mes;
 - verificación del Software de entorno operativo del Equipo con respecto a las recomendaciones de código de destino; y
 - estado del contrato, incluidas las fechas de inicio/fin y otros detalles básicos del contrato.
- **Revisión de servicio:** el SAM proporciona una revisión de servicio sobre los detalles del informe de servicio y otros temas acordados mutuamente entre Dell Technologies y el Cliente (si los hay) durante la incorporación.
- **Asistencia de escalamiento:** asistencia de escalamiento y coordinación de problemas técnicos, comerciales y esenciales con Dell Technologies.

Visitas in situ: el cliente tiene derecho a un máximo de dos (2) visitas in situ al año como parte de este Servicio. El cliente puede adquirir por separado visitas del SAM in situ adicionales que pueden estar sujetas a cargos adicionales.

Incluidas en los Productos cubiertos por una garantía ProSupport One for Data Center o un contrato de mantenimiento vigente durante el horario comercial local normal de Dell Technologies, que puede variar según la región y el país, excepto las festividades de Dell Technologies y los días festivos locales. Consulte la información adicional de la cobertura a continuación.

Informe de servicio: está incluido con periodicidad mensual para los Productos que disponen de las herramientas y tecnologías de monitorización remota aprobadas y admitidas por Dell Technologies activadas.

Revisión de servicio: se incluye de forma periódica, con una frecuencia no mayor que la mensual, en los Productos que disponen de las herramientas y tecnologías de monitorización remota aprobadas y admitidas por Dell Technologies activadas. El SAM remoto entrega la revisión del servicio según una programación temporal acordada mutuamente con el cliente.

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

Responsabilidades del cliente para la función de servicio de SAM

La prestación por parte de Dell Technologies de la función de servicio de SAM detallada anteriormente está supeditada a que el Cliente cumpla con las siguientes responsabilidades:

- Poner a disposición del SAM ventanas de mantenimiento del sistema adecuadas para según Dell Technologies considere necesario.
- Garantizar que se cumplan todos los requisitos ambientales, técnicos y operativos.
- Proporcionar al SAM acceso oportuno a (a) al menos un contacto técnico con las responsabilidades de administración del sistema y los privilegios adecuados de acceso al sistema/información, y (b) expertos, sistemas y redes aplicables (incluidos, sin carácter restrictivo, sistemas remotos/acceso a la red) según Dell Technologies lo considere necesario.
- Asumir toda la responsabilidad en cuanto a la conectividad de red, el rendimiento y los problemas de configuración.
- Comprobar que las ubicaciones del Equipo estén preparadas antes de comenzar con ProSupport One for Data Center.

Información adicional importante sobre la función de servicio de SAM

- El servicio del SAM está disponible durante el horario laboral normal. El horario laboral se define por el lugar en que reside el SAM y puede variar según la región y el país. A discreción de Dell Technologies y cuando Dell Technologies lo considere necesario, los servicios de SAM pueden realizarse in situ.
- Otros recursos dentro de Dell Technologies pueden proporcionar asistencia fuera del horario laboral a discreción exclusiva 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 de personal.

Asistencia conjunta

Si un Cliente presenta una solicitud de servicio y Dell Technologies determina que el origen del problema está relacionado con los productos de un proveedor externo utilizados habitualmente en combinación con los Productos cubiertos por una garantía o un contrato de mantenimiento de Dell Technologies actuales, Dell Technologies intentará por todos los medios proporcionar Asistencia colaborativa en la que Dell Technologies: (i) actuará como punto de contacto único hasta que se identifique el problema; (ii) contactará con el proveedor externo; (iii) proporcionará documentación del problema; y (iv) continuará monitorizando el problema y recibirá planes de estado y resolución por parte del proveedor (cuando sea razonablemente posible).

Para poder optar a la Asistencia conjunta, el Cliente debe contar con acuerdos adecuados de asistencia en vigor y con los derechos correspondientes que le otorgue directamente el proveedor externo respectivo y Dell Technologies o un distribuidor de Dell Technologies autorizado. Una vez identificado y notificado el problema, el proveedor externo será el único responsable de proporcionar toda la asistencia, tanto técnica como de otro tipo, relativa a la solución del problema del Cliente. **Dell Technologies NO ES RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.** Puede encontrar una lista de socios de Asistencia colaborativa en la [Lista de asistencia colaborativa](#). Tenga en cuenta que los Productos de terceros compatibles pueden variar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Entrega de informes a distribuidores autorizados de Dell Technologies para Clientes usuarios finales que realicen una adquisición a través de ellos

Dell Technologies solo proporcionará los informes de SAM de ProSupport One for Data Center al **revendedor o distribuidor autorizado de Dell Technologies (según corresponda) identificado en el presupuesto de Dell Technologies (colectivamente, el “Distribuidor”)**. El distribuidor reconoce y acepta que ha obtenido el consentimiento adecuado de los clientes usuarios finales del revendedor (“Usuarios finales”) para recibir los informes de SAM del cliente usuario final. A menos que el distribuidor notifique lo contrario, Dell Technologies distribuirá los informes de SAM de ProSupport One for Data Center a la dirección del distribuidor y la información de contacto proporcionada a Dell Technologies en el momento en que se adquirió el Servicio o la información de contacto incluida en los registros de ventas y asistencia actuales de Dell Technologies, según lo definido por Dell Technologies. Los informes de SAM entregados al distribuidor no se categorizarán por usuarios finales específicos. Las opciones de informes personalizados pueden estar disponibles para la adquisición por separado por un coste adicional.

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) es una aplicación de software que, una vez instalada, monitorizará el sistema y recopilará información para ayudar a proporcionar asistencia técnica. En caso de que se detecte un problema, la información recopilada puede enviarse a Dell Technologies para proporcionarle una experiencia de asistencia mejorada, personalizada y eficiente.

Junto con ProSupport Suite, SupportAssist le proporcionará las funciones y capacidades siguientes:

- Supervisión de sistemas para detectar problemas que afectan al funcionamiento y al rendimiento normales
- Creación automática de solicitudes de asistencia técnica de Dell si se detectan problemas.
- Carga automática de datos de diagnóstico, y de otros datos, para permitir el diagnóstico eficiente de los problemas.

Al instalar SupportAssist, permitirá a Dell Technologies guardar su información de contacto (como el nombre, el número de teléfono o la dirección de correo electrónico) que podrá utilizarse para prestar asistencia técnica para sus sistemas compatibles. Al permitir la función de obtención de registros, Dell Technologies puede utilizar dicha información para proporcionarle recomendaciones para su infraestructura de TI. Nota: la eliminación o desactivación de SupportAssist o la exclusión voluntaria de opciones de recogida de registros impedirá a Dell Technologies ofrecer a los Clientes ciertas características de los Servicios que se describen en esta Descripción del servicio, así como otros servicios que necesitan acceder a la información recogida por SupportAssist.

Para obtener más información sobre Dell Technologies SupportAssist y ver la lista más reciente de Productos compatibles de Dell, consulte el sitio web de Dell SupportAssist en: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Asistencia de software de sistema de Dell Technologies

La asistencia para software de Dell Technologies incluida en ProSupport One for Data Center proporciona asistencia para ciertos productos de terceros, incluidas determinadas aplicaciones de usuario final, sistemas operativos, hipervisores y firmware cuando dichos Productos de terceros 1) se adquieren mediante Dell Technologies, 2) se adquieren con Productos, 3) están instalados y en funcionamiento actualmente en los Productos en el momento en que se solicita la asistencia, y 4) están cubiertos unos términos de servicio de asistencia y mantenimiento de ProSupport One for Data Center. El Cliente es el único responsable de corregir cualquier problema con las licencias y compras de software apto para que pueda optar a recibir estos Servicios en cualquier momento durante el periodo de cobertura. Puede encontrar una lista del software apto en la [Lista completa de asistencia de software](#). Tenga en cuenta que los Productos de terceros compatibles pueden variar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes. Las situaciones que dan lugar a las consultas del Cliente deben ser reproducibles en un componente de software, que puede ser físico o virtual. El Cliente entiende y acepta que la resolución de ciertos problemas que dan lugar a la solicitud de servicio del Cliente puede no estar disponible por parte del editor del título de software correspondiente y puede requerir apoyo de dicho editor, incluida la instalación de software adicional u otros cambios en los Productos. El Cliente acepta que, en las situaciones en las que no haya ninguna resolución disponible por parte del editor del título de software correspondiente, la obligación de Dell Technologies de prestar asistencia al Cliente se cumplirá plenamente.

Servicios opcionales de ProSupport One for Data Center

Como parte de ProSupport One for Data Center hay varios servicios opcionales disponibles que los clientes pueden seleccionar en función de sus necesidades específicas. Los servicios opcionales son servicios independientes y las descripciones de los mismos están disponibles en www.dell.com/ServiceContracts/global. Es posible que estos servicios no estén disponibles en todos los Productos con asistencia de Dell Technologies. A continuación se mencionan algunos de los servicios opcionales.

Términos adicionales aplicables a los clientes que adquieren niveles inferiores de consumo de servicios de ProSupport One for Data Center

A fin de poder optar a los niveles inferiores de consumo de servicios, el cliente debe cumplir con los criterios siguientes:

- El Cliente debe contar con un equipo de asistencia técnica para su entorno empresarial.
- Debe estar inscrito en TechDirect para poder enviar piezas de unidades reemplazables por el cliente (CRU) a las que brinde asistencia, por su cuenta.
- Debe usar TechDirect o SupportAssist API para crear solicitudes de servicio.

Selecciones de volumen de asistencia técnica

ProSupport One for Data Center puede ofrecer hasta tres niveles de servicio de asistencia técnica. Estos niveles se basan en el volumen de incidentes por activo, están determinados por la línea de productos y no están disponibles para todos los Productos.

Dell Technologies designa el nivel de asistencia técnica para cada línea de productos que tiene derecho a recibir el Cliente en función de sus recursos internos de asistencia y de su historial de servicio, según corresponda. El nivel elegido es el mismo para todos los recursos cubiertos de cada línea de productos.

Cuando corresponda, cada nivel de asistencia técnica se corresponde con una asignación de incidentes que el cliente puede abrir sobre los recursos incluidos en una línea de productos concreta. Todas las interacciones con equipos de asistencia de Dell Technologies que resulten en la creación de un Incidente cualificado se contarán dentro de la asignación de incidentes del Cliente para dicha línea de productos específica.

Los incidentes pueden exigir varias interacciones entre Dell Technologies y el Cliente, siempre que cada uno de ellos guarde relación con el mismo recurso y problema. Los incidentes se cuentan en el trimestre en que se cierran. Los incidentes reparados al amparo de los servicios Punto de necesidad y Fuera de garantía no se descuentan de la asignación.

Para obtener más información sobre las opciones de volumen de asistencia técnica, póngase en contacto con su representante de ventas o con su SAM de Dell Technologies.

Asistencia Fuera de garantía

En el caso de activos con asistencia de Dell Technologies cubiertos por una garantía de activos caducada desde hace menos de 90 días, el cliente puede adquirir un servicio de asistencia fuera de garantía para un conjunto de productos seleccionado. Esta opción permite al Cliente adquirir asistencia técnica y piezas de reemplazo para un activo específico por incidente.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad geográfica y de piezas de repuesto en el momento de la solicitud. En el momento de la solicitud, Dell Technologies notificará al Cliente si puede entregar las piezas de repuesto.

La entrega de piezas de repuesto de recursos cuya garantía haya vencido es un servicio opcional que se factura al Cliente según las tarifas vigentes en cada momento.

En algunos países, es obligatorio comprar las piezas de reemplazo asociadas al servicio de asistencia fuera de garantía como piezas de repuesto sin garantía. En este caso, Dell Technologies no puede indicar el plazo de entrega, ya que la pieza se envía desde su almacén de piezas de repuesto. Nota: el envío de piezas de reemplazo se puede retrasar según la ubicación del Cliente cuyo Producto con asistencia necesita el servicio.

Procedimientos de servicio de asistencia fuera de garantía

El Cliente debe comunicarse con el equipo de asistencia técnica corporativa global por teléfono para solicitar asistencia fuera de garantía. Los procedimientos para solicitar asistencia serán los mismos que si el producto estuviera en garantía, excepto por que el técnico de asistencia técnica corporativa confirmará con el cliente si desea continuar con el servicio fuera de garantía por una tarifa adicional.

Fuera de garantía: información adicional importante

Periodo de vigencia. El servicio de asistencia fuera de garantía está disponible por incidente solo mediante el diagnóstico del problema correspondiente sobre un conjunto específico de productos de servidor y de red (consulte la Tabla de garantía y mantenimiento de productos para obtener detalles específicos sobre su Producto). Dell Technologies, bajo su discreción exclusiva, puede cancelar este Servicio mediante previo aviso al Cliente.

Servicio no transferible. El servicio de asistencia fuera de garantía no es transferible y solo es válido para el Cliente. El Cliente no puede utilizar el Servicio en relación con agencias de servicios ni con ningún otro acuerdo de distribución o uso compartido, ni tampoco en nombre de terceros para hardware o software que no pertenezcan al Cliente o que este haya arrendado. Dell Technologies se reserva el derecho de suspender o cancelar el Servicio si, bajo su criterio exclusivo, determina que se le está dando un mal uso, que lo usa otra persona que no es el Cliente o que su uso vulnera este Acuerdo.

Facturación. El servicio de Asistencia fuera de garantía se factura al Cliente durante el ciclo de facturación trimestral siguiente.

Límites del alcance. El servicio de Asistencia fuera de garantía no cubre ningún servicio que no figure explícitamente en esta Descripción del servicio, por lo que Dell Technologies no tiene obligación de prestarlo. Además, mientras presta el servicio de Asistencia fuera de garantía, Dell Technologies puede determinar que el problema está más allá del alcance de este servicio. Si lo desea, Dell Technologies puede poner un empeño razonable comercialmente en derivar al cliente al recurso alternativo adecuado.

Los Productos con asistencia que no admitan la ampliación de la garantía no pueden recibir el servicio de Asistencia fuera de garantía que se ofrece en esta Descripción del servicio.

El Cliente acepta que Dell Technologies no pueda diagnosticar ni solucionar problemas concretos.

Actualización para la 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 seleccionado de productos de servidor y de red (consulte la Tabla de garantía y mantenimiento de productos para obtener detalles específicos sobre su Producto). Por ejemplo, un activo con un SLA de entrega de piezas al siguiente día laborable puede actualizarse al mismo día laborable⁶.

El Cliente puede solicitar un nivel de servicio actualizado de entrega de piezas por teléfono. La capacidad de entrega de piezas actualizada está sujeta a la disponibilidad de las piezas de reemplazo en los centros de distribución de Dell Technologies, por lo que no se garantiza la disponibilidad de la actualización.

Es posible que Dell Technologies no pueda atender temporalmente una solicitud de entrega de piezas de reemplazo actualizada. Cuando el Cliente solicite una actualización de entrega de piezas de reemplazo, Dell Technologies comprobará que el servicio de actualización esté disponible e indicará al Cliente si se puede atender a la solicitud del servicio actualizado.

El servicio de entrega de piezas de reemplazo actualizada está disponible por un importe adicional en un conjunto específico 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 facturará en el ciclo trimestral de facturación de ProSupport One for Data Center.

Servicios excluidos

- Asistencia administrativa o de rendimiento.
- Actividades como la instalación, la desinstalación, el traslado, el mantenimiento preventivo, la asistencia de formación, la gestión remota o cualquier actividad o servicio que no se mencione expresamente en esta Descripción del servicio.
- Consumibles, sustitución de medios, consumibles operativos, accesorios estéticos y piezas como baterías, estructuras y tapas, y asistencia para tales productos.
- Asistencia directa sobre productos de terceros o asistencia conjunta para versiones actualmente sin asistencia del fabricante, proveedor o socio.
- Asistencia para hardware o software que el OEM haya instalado previa o posteriormente, a menos que así se indique en un acuerdo de servicio aparte contratado con Dell.
- Eliminación de spyware y virus.
- Servicios de copia de seguridad de datos.
- Instalación, optimización y configuración avanzadas de forma inalámbrica, en red o remota de aplicaciones que no aparecen mencionadas en esta Descripción del servicio.
- Creación de scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o kernels recopilados.
- Reparación de daños o defectos en los Productos cubiertos que afecten solo a la estética pero no al funcionamiento del dispositivo.
- Reparaciones necesarias por problemas de software o que resulten de alteraciones, ajustes o reparaciones realizadas por cualquier persona que no sea un empleado de Dell, un revendedor o proveedor de servicios autorizado de Dell o un cliente que use piezas reemplazables por el cliente (CSR).

Dell ProSupport para piezas no estándar en Productos de servidor personalizados

Las reparaciones y reemplazos de piezas no estándar o únicas (“Servicios de asistencia de componentes no estándar”) son un servicio de repuesto de valor añadido que complementa la garantía del Producto PowerEdge del Cliente que cubre los componentes Dell Technologies estándar de una configuración estándar que requieren un reemplazo por defectos en mano de obra o materiales (“Reparaciones de la garantía”). NO hay disponible firmware o software de la marca Dell Technologies para los “Componentes no estándar”, y el Cliente debe usar utilidades proporcionadas por el fabricante para monitorizar y actualizar dichos componentes. El Cliente también trabajará directamente con el fabricante para solucionar cualquier problema de calidad relacionado con el software, el firmware, las utilidades o el hardware. Dell Technologies prestará Servicios de asistencia no estándar para reemplazar piezas no estándar o únicas que el Cliente haya pronosticado y garantizado que estarán disponibles como se ha especificado anteriormente, y una vez que el Cliente haya realizado los ajustes correspondientes para ayudar a Dell Technologies a realizar los pedidos necesarios de piezas en stock para facilitar la actividad de reparación. Siempre que el Cliente haya previsto con precisión las necesidades de existencias, Dell Technologies

intercambiará la pieza defectuosa conforme al tiempo de respuesta aplicable al Cliente para las reparaciones en 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. La respuesta de piezas y en campo en el mismo día (por ejemplo, en 4 horas) puede no estar disponible para el reemplazo de componentes “no estándar”, en cuyo caso Dell Technologies aplicará de forma predeterminada el Servicio al siguiente día laborable. Las piezas de reemplazo pueden ser nuevas o reacondicionadas conforme permita la ley aplicable, y el cumplimiento de las reparaciones y reemplazos de los Servicios de asistencia de componentes no estándar pueden requerir que Dell Technologies utilice los servicios de garantía o mantenimiento de otro fabricante o editor, y el Cliente acepta ayudar a Dell Technologies y proporcionar cualquier material solicitado por otro fabricante o editor para facilitar la utilización de los correspondientes servicios de garantía o mantenimiento.

Las pruebas de ingeniería de Dell Technologies a la configuración resultante según un plan de trabajo independiente tras la instalación de las piezas no estándar o únicas o el software solicitado por el Cliente son una actividad puntual, y los Servicios de asistencia de componentes no estándar solo estarán disponibles para la configuración específica definida por el Cliente y probada por Dell Technologies. Dell Technologies comunicará la configuración exacta de hardware probada, incluidos los niveles de firmware. Una vez completadas las pruebas de ingeniería, Dell Technologies proporcionará los resultados a través de informes indicando si se han superado o no. Dell Technologies dedicará esfuerzos comercialmente razonables para prestar asistencia al reconocimiento y operación de los componentes no estándar en el Producto Dell Technologies; sin embargo, no se dará asistencia para la modificación de las utilidades estándar de Dell Technologies (incluidas BIOS, IDRAC y SupportAssist). El Cliente será responsable de trabajar directamente con el fabricante para solucionar cualquier problema en los componentes no estándar que surja durante las pruebas de ingeniería (incluidos los problemas de calidad y las especificaciones y limitaciones de software, firmware o hardware). Las pruebas de ingeniería de Dell Technologies que se realicen después de que el Cliente haya recibido un informe indicando que se han superado satisfactoriamente requerirán una nueva declaración del trabajo y llevarán asociada una tarifa de ingeniería no periódica, incluida cualquier prueba de ingeniería solicitada en relación con una reparación o reemplazo de cualquier componente de la configuración durante el periodo de garantía del Equipo del Cliente.

Términos y condiciones adicionales aplicables a usuarios finales que adquieran su Producto cubierto de un OEM

Un “OEM” (fabricante de equipos originales) es un distribuidor que vende los Productos compatibles en calidad de fabricante de equipos originales que compra Productos y Servicios Dell Technologies del grupo empresarial de Soluciones OEM de Dell Technologies (o su sucesor) para un proyecto OEM. Por lo general, un OEM incorpora o integra dichos Productos de Dell Technologies en el hardware, software u otro bien de propiedad intelectual exclusiva del Cliente OEM, por lo que se genera un sistema o una solución especializados con funcionalidad para un sector o una tarea específicos (tal sistema o solución, “Solución OEM”) y se distribuye dicha Solución OEM bajo la marca propia del OEM. Con respecto a los OEM, el término “Productos compatibles” incluye los Productos compatibles de Dell Technologies que se proporcionan sin la marca Dell Technologies (es decir, el sistema sin marca listo para OEM) y el término “Usuario final” indica que el Cliente o cualquier entidad que adquiera una solución OEM lo hace para su propio uso final y no para revenderla, distribuirla u otorgar sublicencias a otros. Es responsabilidad del OEM prestar un servicio de solución de problemas de primer nivel para el Usuario final. El OEM debe realizar el mejor diagnóstico inicial posible antes de remitir la llamada a Dell Technologies. El OEM tiene esta responsabilidad incluso cuando su Usuario final acude a Dell para solicitar un servicio, y si un Usuario final acude a Dell para solicitar un servicio sin antes ponerse en contacto con su OEM, Dell Technologies pedirá al Usuario final que se comunique con su OEM para recibir una solución de problemas de primer nivel antes de contactar con Dell Technologies.

Otros detalles sobre el servicio

Los periodos de garantía y las opciones de asistencia (“Información de asistencia”) que aparecen en este sitio web se aplican (i) únicamente entre Dell Technologies y aquellas organizaciones que adquieren los productos o los servicios de mantenimiento aplicables bajo un contrato directamente con Dell Technologies (el “Cliente de Dell Technologies”); y (ii) únicamente para aquellos productos u opciones de asistencia solicitados por el Cliente de Dell Technologies en el momento en que la Información de asistencia está vigente. Dell Technologies puede modificar la Información de asistencia en cualquier momento. Excepto con respecto a los cambios efectuados por los editores y fabricantes de Productos de terceros se notificará al cliente de Dell Technologies por cualquier cambio en la información de asistencia de la manera establecida en el acuerdo actual de pedido o de mantenimiento del producto entre Dell Technologies y el Cliente de Dell Technologies, pero dicho cambio no se aplicará a productos u opciones de asistencia pedidos por el cliente de Dell Technologies antes de la fecha de dicho cambio.

Dell Technologies no tendrá obligación de prestar los Servicios de asistencia con respecto al Equipo que esté fuera del Área de servicio de Dell Technologies. “Área de servicio de Dell Technologies” hace referencia a una ubicación que esté (i) a menos de cien (100) millas o ciento sesenta (160) kilómetros por carretera asfaltada de una ubicación de Dell Technologies Services para el Equipo o componentes de almacenamiento y protección de datos; y (ii) en el mismo país que la ubicación de Dell Technologies Services, a menos que se establezca de otro modo en el acuerdo aplicable con Dell Technologies, en cuyo caso prevalecerá lo establecido en dicho acuerdo. A menos que se indique lo contrario en esta Descripción del servicio o en el Acuerdo, para los clientes de Europa, Oriente Medio y África (EMEA), el servicio en el sitio está disponible hasta una distancia de 150 kilómetros de la ubicación de logística de Dell Technologies más cercana (punto de recogida/entrega o PUDO). Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener información sobre la disponibilidad del servicio en el sitio en EMEA.

Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Si el Producto no se encuentra en la ubicación geográfica que figura en los registros de Dell Technologies Services para el Producto, o si se han modificado los detalles de configuración y no se ha notificado a Dell Technologies, este deberá volver a certificar dicho Producto en relación con los derechos de asistencia contratados antes de que se puedan restablecer los tiempos de respuesta correspondientes del Producto. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de asistencia técnica y los tiempos de respuesta en el sitio, variarán dependiendo de la ubicación geográfica y la configuración; en consecuencia, es posible que no se puedan contratar determinadas opciones para la ubicación del Cliente. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener más información. La obligación de Dell Technologies de prestar los Servicios para los Productos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el abono de importes adicionales, e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos trasladados sujetas a las tarifas de consultoría sobre materiales y mano de obra de Dell Technologies vigentes en ese momento. A menos que Dell Technologies y el Cliente lo acuerden de otro modo, si las piezas se envían directamente al Cliente, este debe aceptar envíos en la ubicación donde se encuentren los Productos que se deban reparar. Dell Technologies se exime de toda responsabilidad por retrasos en la asistencia debidos a errores o rechazos del Cliente a la hora de aceptar envíos de piezas. Los sistemas de almacenamiento de varios componentes requieren acuerdos de asistencia activa opcional para todos los componentes de hardware y software del sistema a fin de recibir todas las ventajas del acuerdo de asistencia para toda la solución. A menos que se acuerde de otro modo por escrito con el Cliente, Dell Technologies se reserva el derecho de cambiar el alcance de los servicios de asistencia avisando al Cliente por escrito con una antelación de sesenta (60) días. Los productos o servicios obtenidos de cualquier distribuidor de Dell Technologies se rigen únicamente por el acuerdo establecido entre el comprador y el distribuidor. Dicho acuerdo puede incluir términos que sean idénticos a la Información de asistencia que aparece en este sitio web. El distribuidor puede llegar a acuerdos con Dell Technologies para prestar servicios de garantía o mantenimiento al comprador en nombre del distribuidor. Los clientes y distribuidores que prestan servicios de garantía o mantenimiento, o servicios profesionales deben tener la capacitación y certificación adecuada. La prestación de servicios por parte de Clientes, distribuidores o terceros sin formación/certificación puede resultar en cargos adicionales si se requiere la asistencia de Dell Technologies como respuesta a la prestación de servicios por parte de dichos terceros. Póngase en contacto con el distribuidor 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 de Productos adquiridos a un distribuidor.

PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS

Para obtener más información, póngase en contacto con su representante local o distribuidor autorizado.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Todos los derechos reservados. EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de EMC Corporation u otras filiales aplicables de Dell Inc. Las demás marcas comerciales pueden ser propiedad de sus respectivos propietarios. Publicado en Estados Unidos. H16453.4

EMC Corporation considera correcta la información contenida en este documento a fecha de su publicación. Dicha información está sujeta a cambios sin previo aviso.

Rev. 1 de diciembre de 2020