

Basic Hardware Support for Infrastructure (“Basic Support”)

Introducción

Dell Technologies¹ se complace en proveer Basic Support (los “**Servicios**” o los “**Servicios de soporte**”) según esta Descripción del servicio (la “**Descripción del servicio**”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación de pedido de Dell Technologies establecido de común acuerdo (el “**Formulario de pedido**”) incluirá el nombre del Producto², el Servicio correspondiente y opciones relacionadas, si las hubiese. Para obtener más ayuda o solicitar una copia del acuerdo vigente correspondiente a los Servicios (el “**Acuerdo**”), póngase en contacto con el representante de ventas de Dell Technologies. Para 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 Términos y condiciones de los servicios de Dell³ también se aplica a estos Servicios. Para obtener una copia del acuerdo con el reseller de Dell Technologies correspondiente, póngase en contacto con el reseller.

Alcance de este Servicio

Las características de este Servicio incluyen:

- Acceso a la organización de Soporte y Servicio al cliente de Dell Technologies para obtener asistencia para la solución de problemas de los Productos según lo estipulado en la siguiente tabla.
- Despacho de un técnico en el sitio o entrega de piezas de reemplazo al Sitio de instalación u otra ubicación de la empresa del Cliente aprobada por Dell Technologies como se detalla en el Acuerdo (según sea necesario y de acuerdo con la opción de soporte adquirida) para solucionar un problema del Producto.
- La garantía de hardware limitada de Dell, solo para EE. UU., se aplicará a los Productos cubiertos⁴

Revise la tabla a continuación para obtener más información.

Cómo ponerse en contacto 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 chat y por correo electrónico disponible para productos selectos en www.dell.com/contactus

Solicitudes de soporte por vía telefónica: disponible durante el horario comercial local. La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables, a menos que se especifique lo contrario en este documento. Visite www.dell.com/contactus para obtener una lista de los números telefónicos correspondientes para su ubicación.

El siguiente cuadro menciona las características del servicio Basic Support provistas según los términos de mantenimiento o garantía estándar de Dell Technologies. Basic Support está disponible para brindar soporte y mantenimiento a:

1. Equipos de Dell Technologies identificados en la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) o el [Formulario de pedido](#) como
 - equipo con Basic Support durante el período de garantía aplicable; o
 - elegible para Basic Support durante un período de mantenimiento posterior

El Software de Dell Technologies identificado en la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) o en el [Formulario de pedido](#) como elegible para Basic Support durante un periodo de mantenimiento.

¹ “Dell Technologies”, como se utiliza en este documento, significa la entidad de ventas de Dell (“Dell”) aplicable, especificada en el Formulario de pedido de Dell, y la entidad de ventas de EMC (“EMC”) aplicable, especificada en el Formulario de pedido 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” se refieren al Equipo y al Software de Dell Technologies identificados en la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) o en el Formulario de pedido, 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 compra de Dell Technologies](#) o en los Términos de venta de Dell Technologies locales, 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 Los detalles de las limitaciones de cobertura de la garantía de hardware limitada de Dell están disponibles para su revisión en los [Términos de la garantía de hardware limitada](#).

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	BASIC SUPPORT: DETALLES DE LA COBERTURA
SOPORTE TÉCNICO GLOBAL	El Cliente puede comunicarse con Dell Technologies por teléfono durante el horario comercial local o por la interfaz web 24x7 para informar un problema con el equipo. Los contactos telefónicos se enviarán a un contacto de soporte técnico remoto para que lo ayude con su problema.	Incluido.
RESPUESTA EN EL SITIO	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><u>Servicio de respuesta en el sitio al siguiente día laboral</u></p> <p>Después del diagnóstico y de la solución del problema por vía telefónica, es posible que se envíe un técnico a las instalaciones 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.
PLATAFORMAS DE AIOPS DE PROSUPPORT	AIOps es inteligencia artificial (IA) para las operaciones de TI. Implica el 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 los recursos de TI del Cliente.	<p>Incluido.</p> <p>Las plataformas de AIOps de ProSupport incluyen CloudIQ, TechDirect y MyService 360, que están habilitados a través de software de conectividad, como el gateway de conexión segura, y proporcionan beneficios, entre los que se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Detección de problemas de hardware y creación de casos proactivas* Autoservicio de creación de casos Autoservicio de despacho de piezas <p>Asesores de seguridad de Dell.</p> <p>* Cualquier acción posterior sobre el caso por parte del soporte técnico de Dell Technologies implica que el Cliente se ponga en contacto con la organización de Soporte y Servicio al cliente de Dell Technologies en un plazo de 48 horas. De lo contrario, el caso se cerrará automáticamente si el Cliente no solicita ninguna acción.</p>
ENTREGA DE PIEZAS DE REEMPLAZO	Dell Technologies proporciona piezas de reemplazo cuando Dell Technologies lo considera necesario.	<p>Incluido.</p> <p>Las piezas de reemplazo serán enviadas al cliente para el siguiente día laboral local.</p> <p>Los horarios límites del envío del país local pueden afectar la entrega de piezas de reemplazo al siguiente día laboral local.</p> <p>La instalación de piezas designadas por Dell Technologies como unidad reemplazable de cliente (CRU) es responsabilidad del cliente.</p>

DERECHOS A NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies proporciona los derechos sobre las Versiones de Software nuevas que Dell Technologies ofrece en general.	No se incluye, a menos que aparezca en la Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies.
INSTALACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE	No se incluye la instalación de nuevas Versiones de Software.	El Cliente realizará la instalación de nuevas Versiones de Software (incluido el Software que Dell Technologies no clasifica como Software del entorno operativo del Equipo y el Software que Dell Technologies determina como Software del entorno operativo del Equipo).

Otros detalles sobre su Servicio

Los períodos de garantía y las opciones de soporte (“Información de soporte”) en este sitio web se 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) solamente 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 de la manera establecida en el acuerdo actual relacionado con el pedido o mantenimiento de Productos entre Dell Technologies y el Cliente de Dell Technologies, pero 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 de servicio de Dell Technologies. “Área de servicio de Dell Technologies” hace referencia a una ubicación que se encuentra (i) a menos de ciento sesenta (160) kilómetros o cien (100) millas de viaje por tierra de una ubicación de servicio de Dell Technologies; y (ii) dentro del mismo país que la ubicación de servicio de Dell Technologies, 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, póngase en contacto 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 servicio de Dell Technologies para su Producto, o si los detalles de configuración se modificaron y no se notificó a Dell Technologies, entonces Dell Technologies 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 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 compra en la ubicación del Cliente; por ello, contacte al representante de ventas para obtener información sobre estos detalles. 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 Dell Technologies y el Cliente hayan acordado lo contrario, en los casos en que las piezas se envían directamente al Cliente, este debe poder aceptar el envío en la ubicación de los Productos que se tienen que reparar. Dell Technologies no será responsable por demoras del servicio de soporte debido a negación o rechazo del Cliente a aceptar el envío de las piezas. Los sistemas de almacenamiento de varios componentes requieren acuerdos de opciones de soporte activo para todos los componentes de hardware y software del sistema a fin de recibir todos los beneficios 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 con un aviso previo por escrito de sesenta (60) días al Cliente.

Piezas en existencia: en la actualidad, Dell dispone de piezas en existencia en distintos lugares del mundo. Es posible que determinadas piezas no se encuentren en existencia en el lugar más cercano al sitio de un cliente. Si una pieza necesaria para reparar el producto cubierto no se encuentra disponible en la ubicación de Dell más próxima a la dirección del cliente y debe trasladarse desde otra instalación, el envío se realizará mediante un servicio de entrega al día siguiente o en la fecha que resulte más práctica y comercialmente razonable. Las ubicaciones de piezas para los servicios en cuatro (4) horas tienen en existencia componentes “críticos” del sistema, según lo determina Dell. Los componentes críticos son los que, al fallar, pueden impedir que el sistema lleve a cabo sus funciones básicas. Las piezas que no se consideran esenciales son, entre otras, software, unidades de disquete, unidades de medios, módems, parlantes, tarjetas de sonido, unidades Zip, monitores, teclados y mouse. A fin de recibir las piezas en cuatro (4) horas, el Cliente debe encontrarse dentro del área de cobertura determinada por Dell. Dell solo almacenará piezas correspondientes a las configuraciones estándar. El abastecimiento de piezas de reemplazo requiere un plazo de treinta (30) 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 que son los mismos que 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 realizan servicios de garantía o mantenimiento, o servicios profesionales, deben estar capacitados y certificados correctamente.

La prestación de servicios por parte de Clientes, resellers u otros fabricantes no capacitados/no calificados puede dar lugar a tarifas adicionales si se requiere soporte de Dell Technologies por tal prestación de servicios de los terceros. 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.

Dell Technologies se reserva el derecho de determinar la resolución de término de todos los incidentes de soporte. De este Servicio, quedan excluidas, entre otras, las siguientes actividades: servicios proporcionados por Dell Technologies requeridos por la falta de incorporación de cualquier reparación, parche o modificación del sistema; servicios que, para Dell Technologies, son necesarios debido a intentos no autorizados de personal externo de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software; servicios que, para Dell Technologies, son necesarios debido a la manipulación o uso inadecuado de los productos o equipos; y los servicios requeridos debido a la falta de realización, por parte del cliente, de acciones de prevención previamente recomendadas por Dell Technologies.

Después del diagnóstico remoto, Dell se reserva el derecho de rechazar las solicitudes de reemplazo de componentes defectuosos por parte del Cliente si dichas solicitudes superan considerablemente las tasas de falla estándar para el componente y el sistema involucrado. Dell monitorea constantemente las tasas de desperfectos en el contexto de su actividad como proveedor de servicios de soporte de TI.

Límites al alcance del servicio. Dell puede rechazar la entrega del Servicio si tal entrega genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio.

Ausencia durante la visita del servicio: si el Cliente o el representante autorizado por el Cliente no se encuentra en el lugar cuando llegue el técnico del servicio en el sitio, el técnico no podrá completar el servicio requerido. De ser posible, los técnicos del servicio en el sitio dejarán una tarjeta para que el Cliente sepa que estuvieron allí. Si este es el caso, es posible que se le cobre al Cliente un cargo adicional por una visita de mantenimiento de seguimiento.

Cualquier servicio, tarea o actividad no detallado en "El alcance de este Servicio" de esta Descripción del servicio no se incluye y se considerará fuera del alcance. Los servicios fuera del alcance se cobrarán de acuerdo con la tarifa horaria "fuera del alcance" por tiempo y materiales de Dell vigente en ese momento para el servicio, la tarea o la actividad especificadas.

CONTÁCTENOS

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

Copyright © 2024 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell y otras marcas comerciales son propiedad de Dell Inc. o sus subsidiarias. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños. Publicado en los EE. UU.

Dell Technologies confirma que la información contenida en este documento es precisa a la fecha de su publicación. La información queda sujeta a cambios sin previo aviso. Revisado 9 de enero de 2024