

ProSupport for Infrastructure

Introducción

Dell Technologies¹ se complace en ofrecer ProSupport for Infrastructure (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 acordados mutuamente (el “**Formulario de pedido**”) incluirán el nombre de los Productos², los Servicios correspondientes y las opciones relacionadas, de haberlas. 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 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 24x7 (incluidos los días festivos)³ a la organización de Servicio al cliente y soporte de Dell Technologies para obtener asistencia con la solución de problemas de los Productos.
- 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. Vea a continuación para obtener más información sobre los niveles de gravedad y las opciones de servicio en el sitio.
- Piezas de reemplazo, repuestos y componentes cuando se considere necesario para resolver o prevenir un problema
- Las AIOps platforms de ProSupport incluyen CloudIQ, TechDirect y MyService 360, que están habilitados a través de software de conectividad, como el gateway de conexión segura (SCG), y proporcionan beneficios, entre los que se incluyen los siguientes:
 - Detección proactiva de problemas y creación automatizada de casos
 - Detección predictiva de fallas de hardware
 - Autoservicio de creación de casos
 - Autoservicio de despacho de piezas
 - Asesores de seguridad de Dell
 - Análisis de ciberseguridad de CloudIQ

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 asistencia telefónica: disponible 24x7 (incluidos los 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 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 ProSupport for Infrastructure proporcionadas según los términos de mantenimiento o garantía de Dell Technologies. ProSupport for Infrastructure está disponible para brindar soporte y mantenimiento a:

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 nombrados en el Acuerdo. El software de servidor/almacenamiento/red no se clasifica como equipo.

³ La disponibilidad varía según el país. Comuníquese con el representante de ventas para obtener más información.

1. Equipos de Dell Technologies identificados en la [Tabla de mantenimiento y garantía de productos de Dell Technologies](#) o el Formulario de pedido como:
 - incluido ProSupport for Infrastructure durante el período de garantía pertinente; o
 - elegible para la actualización a ProSupport for Infrastructure durante el período de garantía pertinente; o
 - elegible para ProSupport for Infrastructure durante un período de mantenimiento posterior.

El Software de Dell Technologies identificado en la [Tabla de mantenimiento de la garantía del producto de Dell Technologies](#) o en el Formulario de pedido como elegible para ProSupport for Infrastructure durante un período de mantenimiento.

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PROSUPPORT: DETALLES DE LA COBERTURA
SOPORTE TÉCNICO GLOBAL	<p>El Cliente contacta a Dell Technologies por teléfono o por una interfaz web 24x7 para informar un problema de Equipo o de Software. Los contactos telefónicos se enviarán a un contacto de soporte técnico remoto para que lo ayude con su problema.</p> <p>La creación automatizada de casos está disponible cuando la AIOps platform se configura a través del gateway de conexión segura (SCG).</p>	<p>Para los problemas con nivel de gravedad 1, los clientes reciben cobertura del administrador de incidentes.</p>
RESPUESTA EN EL SITIO	<p>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>	<p>Incluida solo para el Equipo.</p> <p>El objetivo de respuesta inicial en el sitio se basa en la opción adquirida por el Cliente. Las siguientes son las opciones disponibles para el Cliente: 1) una respuesta de servicio de cuatro horas o 2) una respuesta de servicio al siguiente día laboral local, durante el horario comercial normal, después de que Dell Technologies considere necesaria la respuesta en el sitio.</p> <p><u>Respuesta en el sitio de 4 horas</u></p> <p>Por lo general, un técnico llega al sitio en el transcurso de 4 horas a partir de la solución y el aislamiento del problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días festivos. • Disponible en las ubicaciones definidas para la respuesta en cuatro (4) horas. • Las ubicaciones de piezas para servicios con respuesta en 4 horas almacenan componentes esenciales de operación, según lo determina Dell Technologies. Es posible que las piezas no críticas se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas. <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 lo general, se enviará un técnico al sitio al siguiente día laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las llamadas recibidas por Dell Technologies después de la hora límite local según corresponda en el sitio del cliente pueden requerir un día laboral adicional para que el técnico de servicio llegue a la ubicación del Cliente. • Disponible solo para determinados modelos de Productos. <p>La respuesta en el sitio no se aplica al software, pero puede adquirirse por separado.</p>

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.

Incluido.

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:

- Detección de problemas y creación de casos proactivas
- Detección predictiva de fallas de hardware
- Autoservicio de creación de casos
- Autoservicio de despacho de piezas
- Asesores de seguridad de Dell
- Análisis de ciberseguridad de CloudIQ

CloudIQ (CIQ) es una aplicación de AIOps basada en la nube que proporciona monitoreo y solución de problemas de manera simple y proactiva de la infraestructura de TI de Dell. Esta aplicación aprovecha el aprendizaje automático para monitorear y medir proactivamente el estado general de los servidores, el almacenamiento, los dispositivos convergentes, hiperconvergentes, de protección de datos y de red a través de análisis inteligentes, integrales y predictivos. El uso de CIQ permite realizar análisis predictivos de la capacidad y el rendimiento de los componentes, como las unidades de estado sólido y la memoria. CloudIQ está disponible sin cargo adicional para los productos con un contrato válido de ProSupport (o superior). CloudIQ se aloja en la nube privada de Dell Technologies, lo que proporciona a cada cliente un portal seguro e independiente y garantiza que los clientes solo puedan ver su propio entorno.

MyService360 proporciona visualizaciones y analítica de datos de 360 grados en todo su centro de datos, así como un historial de servicios integral para los productos de Dell Technologies.

Entre los beneficios clave se incluyen los siguientes:

- Visualización proactiva de incidentes y riesgos críticos en tiempo real
- Recomendaciones claras y prescriptivas para acciones y planificación simplificadas
- Tendencias históricas y analítica de datos
- Administración del estado de los servicios para la protección de datos, el almacenamiento y los sistemas convergentes

TechDirect permite que el cliente realice el autodespacho de piezas.

El gateway de conexión segura (SCG) es una tecnología de monitoreo empresarial que se ofrece como un dispositivo y una aplicación independiente. Monitorea sus dispositivos y detecta proactivamente los problemas de hardware que puedan ocurrir. Según su contrato de servicio, también automatiza la creación de solicitudes de soporte para los problemas que se detectan en los dispositivos monitoreados.

Póngase en contacto con su representante de Dell Technologies para conocer los productos cubiertos

PIEZAS DE REEMPLAZO

Dell Technologies proporciona piezas de reemplazo cuando Dell Technologies lo considera necesario.

Incluido. El objetivo de entrega de piezas de reemplazo se basa en la opción adquirida por el Cliente. Las siguientes son las opciones disponibles para el Cliente: 1) una respuesta de servicio de cuatro horas o 2) una respuesta de servicio al siguiente día laboral local, durante el horario comercial normal, después de que Dell Technologies considere que es necesaria la entrega de piezas de reemplazo.

Las ubicaciones de piezas para los servicios con respuesta en 4 horas tienen en existencia componentes operativos esenciales, según lo determina Dell Technologies. Es posible que las piezas no críticas se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas. Las piezas consideradas no críticas incluyen, entre otras, biseles, chasis mecánicos, unidades de disco duro en blanco, kits de guías y accesorios de manejo de cables. Las piezas que pueden considerarse críticas son placas base, CPU, determinados módulos de memoria y unidades de disco duro que puedan afectar el arreglo y el entorno de producción.

Los tiempos límites del envío local del país pueden afectar la entrega de piezas de reemplazo no críticas el mismo día o al siguiente día laboral local.

En la actualidad, Dell cuenta con piezas en existencia en varios 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 los Productos cubiertos 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 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 del sistema, según lo determina Dell. A fin de recibir las piezas en cuatro (4) horas, el Cliente debe encontrarse dentro del área de cobertura determinada por Dell. Para obtener más detalles sobre las limitaciones geográficas, consulte los Términos y condiciones adicionales a continuación. Los tiempos de respuesta de entrega de piezas mencionados anteriormente solo se aplican para el inventario de piezas de acuerdo con las configuraciones estándar. El abastecimiento de piezas de reemplazo para productos nuevos o configuraciones no estándar puede requerir un plazo de entrega de treinta (30) días.

Dell Technologies realiza la instalación de todas las piezas de reemplazo como parte de la Respuesta en el sitio, pero el Cliente tiene la opción de realizar la instalación de Unidades reemplazables de cliente (CRU). Vea la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) para obtener una lista de las piezas designadas como CRU para Equipos específicos o póngase en contacto con Dell Technologies para obtener más información.

Si Dell Technologies instala la pieza de reemplazo, Dell Technologies hará arreglos para su devolución a las instalaciones de Dell Technologies. Si el Cliente instala la CRU, es responsable de devolver la CRU reemplazada a una instalación designada por Dell Technologies. Si un cliente necesita ayuda para reemplazar una CRU, Dell Technologies puede ayudarlo de forma remota o enviar un técnico al sitio para ayudar con el reemplazo.

Si, durante el diagnóstico, el técnico de Dell determina que la reparación se puede realizar con una pieza designada como CRU o si el Cliente opta por el autodespacho de dicha pieza, Dell enviará la pieza designada como CRU directamente al Cliente.

Si el técnico de Dell determina que el Producto cubierto debe reemplazarse en su totalidad, Dell Technologies se reserva el derecho a enviar al Cliente una unidad de reemplazo completa. Es posible que los reemplazos de unidades completas no tengan existencias para el mismo día y que haya tiempos de respuesta prolongados para la llegada de

		un reemplazo de una unidad completa en su ubicación, según el lugar donde se encuentre y el tipo de producto que se va a reemplazar.
SUSTITUCIÓN PROACTIVA DE UNIDADES DE ESTADO SÓLIDO	Si, antes de alcanzar el nivel de resistencia, una unidad de estado sólido alcanza el umbral de nivel de resistencia (según lo determinado por Dell) o uno superior, el cliente es elegible para recibir una unidad de estado sólido de reemplazo. El "nivel de resistencia" es la vida útil promedio de una SSD elegible. El "umbral de nivel de resistencia" es el punto en la vida útil de la SSD (según lo determinado por Dell) en el que la unidad se vuelve elegible para un reemplazo; por ejemplo, cuando alcanza el 95 % del nivel de resistencia. Los umbrales de nivel de resistencia pueden variar.	<p>Incluido para Productos de Almacenamiento y de Infraestructura Convergente/Hiperconvergente.</p> <p>El objetivo de la respuesta se basa en las características de servicio de Entrega de piezas de reemplazo y Respuesta en el sitio detalladas anteriormente. El Cliente debe activar y mantener las versiones actualmente compatibles del software de monitoreo y soporte remoto de TI (implementado como un gateway de conexión segura) durante el período de soporte correspondiente. La habilitación de software de conectividad, según corresponda, es un requisito previo para estas características adicionales de servicio de renovación.</p> <p>Las unidades con imagen previa no son elegibles para la Sustitución proactiva de unidad de estado sólido por parte de Dell Technologies.</p>
DERECHOS A NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies proporciona los derechos sobre las Versiones de Software nuevas que Dell Technologies ofrece en general.	Incluido.
INSTALACIÓN DE NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies realiza la instalación remota de nuevas Versiones de Software.	<p>Software del entorno operativo (OE) del equipo</p> <p>Incluido solo con ProSupport de respuesta en 4 horas en los equipos de almacenamiento cuando el software del entorno operativo integrado en instalación está cubierto por una garantía de Dell o un contrato de mantenimiento actual de Dell. El software del entorno operativo del equipo se define como una programación de software de interfaz de usuario o un microcódigo necesario para permitir el control y la administración del Equipo, y la realización de sus funciones básicas y sin el cual el Equipo no puede funcionar.</p> <p>El Cliente tiene derecho a la instalación remota de las actualizaciones de software del OE con una versión compatible activada y mantenida del software de gateway de conexión segura.</p> <p>Consulte la Tabla de mantenimiento de la garantía del producto para conocer los productos elegibles.</p> <p>Otro software (no OE)</p> <p>El cliente realiza la instalación de nuevas versiones de software, a menos que Dell Technologies considere que lo contrario es necesario. Se incluye para productos que tienen SCG u otras herramientas de conectividad habilitadas por Dell para el monitoreo remoto y la tecnología disponible de Dell Technologies.</p> <p>Consulte los detalles sobre la herramienta de SCG en la sección AIOps platform.</p> <p>Una vez que se notifique a Dell Technologies un problema, se aplicarán los mismos objetivos de respuesta para el soporte técnico global y la respuesta en el sitio, tal como se describió anteriormente.</p>
MONITOREO Y REPARACIÓN REMOTA 24X7	<p>Ciertos Productos se contactarán automáticamente e independientemente con Dell Technologies para proporcionar información que ayude a Dell Technologies en la determinación de los problemas.</p> <p>Dell Technologies accede de forma remota a los Productos si es necesario para los diagnósticos adicionales y para proporcionar soporte remoto.</p>	

*DEFINICIONES DE NIVELES DE GRAVEDAD

GRAVEDAD 1: Crítica: pérdida de la capacidad para realizar las funciones esenciales del negocio y que requiere una respuesta inmediata.

GRAVEDAD 2: Alta: capaz de realizar las funciones comerciales, pero el rendimiento y las funcionalidades se degradaron o se limitaron gravemente.

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

Exclusiones

Las siguientes actividades no se incluyen en el alcance de la presente Descripción del servicio:

- Desinstalación, reinstalación o configuración de productos, software o aplicaciones
- La extracción del Producto desinstalado de las instalaciones del Cliente
- Solución de problemas de software del entorno operativo que va más allá del retorno del producto a un estado de funcionamiento (por ejemplo, se excluyen la consultoría, el ajuste del rendimiento, la configuración, la creación de scripts o el análisis comparativo)
- Servicios requeridos debido a una falla en la incorporación de arreglos, reparaciones, parches o modificaciones del sistema proporcionada por Dell Technologies o debido a que el cliente no ha realizado ninguna medida de prevención recomendada previamente por Dell Technologies, como una recomendación de seguridad o una actualización crítica de un arreglo que el cliente no implementa
- Servicios que, en opinión de Dell Technologies, son necesarios debido a un tratamiento o uso inadecuados de los productos o equipos
- La personalización del dispositivo de almacenamiento o servidor del Cliente, a excepción de lo que se establezca expresamente en esta Descripción del servicio
- La recuperación o la transferencia de datos o aplicaciones
- El servicio de garantía o soporte para sistemas, software o componentes adicionales que no sean de Dell Technologies
- Servicios que, en opinión de Dell Technologies, son necesarios debido a intentos no autorizados por parte del personal de terceros de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software
- La instalación de impresoras en red o la asignación de uso compartido de archivos de red
- Todo tipo de configuración de servidores, almacenamiento, redes o enrutadores
- Servicios de red, incluida la conexión de un sistema a una red (que no sea una LAN Ethernet)
- Toda actividad que no se especifique en esta Descripción del servicio.

Esta descripción del servicio no le otorga al cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo maestro de servicios o el acuerdo, según corresponda.

ASISTENCIA COLABORATIVA

Si el Cliente abre una solicitud de servicio y Dell Technologies determina que el problema surge con los productos de otros fabricantes elegibles comúnmente utilizados en conjunción con los productos cubiertos por una garantía actual o contrato de mantenimiento de Dell Technologies, Dell Technologies se esforzará por proporcionar Asistencia colaborativa, bajo la cual Dell Technologies: (i) funciona como un punto único de contacto hasta que los problemas se identifican; (ii) se pone en contacto con los otros fabricantes; (iii) proporciona documentación sobre problemas; y (iv) continúa supervisando el problema y obtiene el estado y planes de resolución del proveedor (cuando sea razonablemente posible).

Para poder utilizar la asistencia colaborativa, el Cliente debe contar con los derechos y acuerdos de soporte vigentes directamente con el proveedor externo respectivo y Dell Technologies o un reseller autorizado de Dell Technologies. Una vez identificado e informado, el proveedor externo es el único responsable de proporcionar todo el soporte, técnico y de otro tipo, en relación con la solución del problema del Cliente. **Dell Technologies NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.** Puede encontrar una lista de partners de Asistencia colaborativa en la [Lista de Asistencia colaborativa](#). Tenga en cuenta que los Productos cubiertos de otros fabricantes pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

SOPORTE DE SOFTWARE DEL SISTEMA DE DELL TECHNOLOGIES

El soporte de Software de Dell Technologies incluido en ProSupport for Infrastructure proporciona soporte para determinados Productos de otros fabricantes, incluidas determinadas aplicaciones de usuario final, sistemas operativos, hipervisores y firmware cuando dichos Productos de otros fabricantes 1) se compran a Dell Technologies, 2) se adquieren con Productos, 3) están actualmente instalados y operando en Productos en el momento en que se solicita el soporte, y 4) el Producto está cubierto por un término de servicio de mantenimiento y soporte de ProSupport for Infrastructure existente. El Cliente es el único responsable de corregir cualquier problema con las licencias y las compras de software elegible para ser apto para recibir estos Servicios en cualquier momento durante el período de cobertura. Puede encontrar una lista de software elegible en la [Lista completa de soporte de software](#). Tenga en cuenta que los Productos admitidos de otros fabricantes pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes. Las situaciones que dan lugar a preguntas del Cliente deben ser reproducibles en un solo sistema, que puede ser físico o virtual. El Cliente comprende y acepta que es posible que el editor del título de software en cuestión no cuente con una solución para un determinado problema que origine la solicitud de servicio por parte del Cliente (incluidos, entre otros, los casos en los que el editor ya no proporciona soporte o mantenimiento en el título de software correspondiente por algún motivo) o que pueda requerir soporte del editor, incluida la instalación de software adicional u otros cambios en los Productos; el Cliente acepta que, en los casos en los que el editor del título de software en cuestión no ofrezca una resolución, la obligación de Dell Technologies de brindar soporte para el Cliente también se considerará totalmente satisfecha.

Aplican términos y condiciones adicionales a los usuarios finales que comprenden Productos de un OEM

Un "OEM" es un reseller que vende los Productos cubiertos en condición de fabricante de equipo original que adquiere productos y servicios de Dell Technologies del grupo empresarial de soluciones OEM (o su sucesor) para un proyecto OEM. Un OEM típicamente incorpora o integra tales productos Dell Technologies en el hardware propio, software u otra propiedad intelectual exclusiva del Cliente OEM, lo que produce un sistema o solución especializado con funcionalidad específica del sector o de la tarea (tal sistema o solución es una "solución OEM") y distribuye tal solución OEM bajo la marca propia de OEM. Con respecto a los OEM, el término "Productos cubiertos" incluye los Productos cubiertos Dell Technologies que se proporcionan sin llevar la marca Dell Technologies (es decir, un sistema OEM sin marca listo para usar), y el "usuario final" se refiere a usted o a cualquier entidad que adquiera una solución OEM para su propio uso final y no para la reventa, distribución o concesión de sublicencias a otros. Es responsabilidad del OEM prestar solución de problemas de primer nivel al Usuario final. El OEM debe realizar el mejor diagnóstico inicial posible antes de derivar la llamada a Dell Technologies. Este OEM tiene la responsabilidad de ejecutar la solución inicial de los problemas, incluso cuando el usuario final acuda a Dell Technologies para solicitar el servicio. Si un usuario final se comunica con Dell Technologies para solicitar un servicio sin ponerse en contacto con su OEM, Dell Technologies le pedirá al usuario final que contacte a su OEM para recibir el primer nivel de la solución de problemas antes de ponerse en contacto con Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport for Infrastructure en piezas no estándar en productos de servidor personalizados

La reparación y el intercambio de piezas únicas o no estándar ("Servicios de soporte de componentes no estándar") son un servicio de cambio de valor agregado que complementa la garantía del Producto PowerEdge del Cliente que cubre componentes estándar Dell Technologies en una configuración estándar y que requieren un reemplazo debido a fallos en la mano de obra o en los materiales ("Reparaciones en garantía"). El firmware/software de marca Dell Technologies para "componentes no estándar" NO está disponible y el cliente debe utilizar utilidades proporcionadas por el fabricante para monitorear o actualizar el componente. El cliente también trabajará directamente con el fabricante para resolver los problemas de calidad relacionados con el software/firmware, las utilidades y el hardware. Dell Technologies proporcionará los servicios de soporte no estándar para reemplazar las piezas no estándar o únicas que el cliente haya previsto y garantizado que están disponibles como se especificó anteriormente, y una vez que el cliente haya llevado a cabo los arreglos necesarios para asistir a Dell Technologies en la realización de todo pedido para disponibilidad de servicio, con el fin de facilitar la actividad de reparación. Siempre que el cliente haya proyectado con exactitud las necesidades de las existencias, Dell Technologies intercambiará la pieza que exhibe un fallo según el tiempo de respuesta aplicable del cliente para las reparaciones de 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. Las piezas y respuestas del campo en el día (p. ej., 4 horas) pueden no estar disponibles para el reemplazo de componentes "no estándar" y Dell Technologies procederá al servicio de siguiente día laboral en esos casos. Las piezas de reemplazo pueden ser nuevas o reacondicionadas, según lo permitido por las leyes locales, y el cumplimiento de las reparaciones y los cambios de los servicios de soporte de componentes no estándar puede requerir que Dell Technologies utilice la garantía y/o los servicios de mantenimiento de un fabricante o editor externo; el cliente acepta ayudar a Dell Technologies y proveer todo material pedido por cualquier fabricante o editor externo para facilitar la utilización de la garantía correspondiente del tercero o los servicios de mantenimiento.

La prueba de ingeniería de Dell Technologies de la configuración resultante conforme a una declaración de trabajo (SOW) independiente (p. ej., las pruebas realizadas después de la instalación de piezas no estándar o únicas para una configuración que utiliza el software solicitado por el cliente) es una actividad puntual que debe realizarse una vez en lugar de manera continua y los servicios de soporte para componentes no estándar están únicamente disponibles en la configuración específica definida por el cliente y comprobada por Dell Technologies. Dell Technologies comunicará la configuración de hardware exacta comprobada que incluya los niveles de firmware. Una vez que se haya completado la prueba de ingeniería, Dell Technologies proporcionará los resultados a través de informes con indicación de Pass/Fail (aprobada/desaprobada). Dell Technologies usará todos los esfuerzos comercialmente razonables para cubrir el reconocimiento y la operación de componentes no estándar en el Producto Dell Technologies. Sin embargo, no se admitirá la modificación de utilidades estándar de Dell Technologies (que incluye BIOS, IDRAC y software de conectividad). El cliente tendrá la responsabilidad de trabajar directamente con el fabricante para resolver los problemas de componentes no estándar que surjan durante las pruebas de ingeniería (incluidos problemas de calidad, de software, firmware o especificaciones/limitaciones del hardware). Las pruebas de ingeniería adicionales de Dell Technologies después de que el Cliente haya recibido un informe con una indicación PASS requerirán un nuevo SOW y gastos asociados únicos de ingeniería, incluida toda prueba de ingeniería solicitada en relación con una reparación o reemplazo de cualquier componente de la configuración durante el plazo de garantía del Equipo del Cliente.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido el permiso para que tanto el Cliente como Dell Technologies accedan y usen, de manera remota o en el sitio, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos allí almacenados y todos los componentes de software y hardware allí incluidos, a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell Technologies la realización de estos servicios.

No captación. Cuando lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell Technologies, durante un plazo de dos años desde la fecha indicada en el Formulario de pedido, el Cliente no ofrecerá trabajo, de manera directa o indirecta, a ningún empleado de Dell Technologies a quien haya contactado con relación a la prestación del Servicio de Dell Technologies; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell Technologies antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

Cooperación del Cliente. El Cliente entiende que, sin una cooperación rápida y adecuada, Dell Technologies no será capaz de prestar el Servicio o, de prestarlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera inmediata y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell Technologies preste el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido anteriormente, Dell Technologies no será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. En caso de que los Servicios deban prestarse en el sitio, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell Technologies) acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y su entorno, lo que incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y una línea telefónica local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell Technologies) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Respaldo de datos. El cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Dell Technologies no será responsable de la restauración ni la reinstalación de programas o datos. A menos que las leyes locales aplicables lo prohíban, Dell Technologies no será responsable de lo siguiente:

1. cualquier información confidencial, de propiedad o personal;
2. pérdida o daño de datos, programas o software;
3. pérdida o daño de medios extraíbles;
4. pérdida de uso de un sistema o una red;
5. cualquier acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell Technologies u otro proveedor de servicios externo.

Garantías de otros fabricantes. Estos servicios pueden requerir que Dell Technologies acceda a software o hardware que no fabrique ni venda Dell Technologies. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell Technologies u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los servicios por parte de Dell Technologies no afecte dichas garantías o, de hacerlo, que el Cliente acepte las consecuencias. Dell Technologies no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre esas garantías.

Términos y condiciones de los Servicios

Esta descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y Dell Technologies. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el Acuerdo del cliente con Dell Technologies y se rige por dicho acuerdo.

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 sean idénticos a los términos de este documento o a los términos en línea que se indican a continuación. 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.

En ausencia de un acuerdo que autorice explícitamente este Servicio, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo de reseller indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos. Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el acuerdo correspondiente según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído dichos términos en línea y aceptan regirse por ellos.

- Ubicación del cliente	- Términos y condiciones aplicables a la contratación de los Servicios	
	- Clientes que contratan los Servicios directamente	- Clientes que contratan los Servicios a través de un reseller autorizado
- Estados Unidos	- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS
- Canadá	- Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés canadiense)	- Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés canadiense)
- Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions .*	Las descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell Technologies que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell Technologies; simplemente tienen por objeto describir el contenido del servicio que contrata el vendedor, sus obligaciones como destinatario del servicio, y las restricciones y limitaciones de dicho servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell Technologies, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell Technologies solo deberá interpretarse como una referencia a Dell Technologies en su calidad de proveedor de servicios que presta el servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell Technologies respecto del servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
- Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicesdescriptions .*	Las descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell Technologies que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell Technologies; simplemente tienen por objeto describir el contenido del servicio que contrata el vendedor, sus obligaciones como destinatario del servicio, y las restricciones y limitaciones de dicho servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell Technologies, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell Technologies solo deberá interpretarse como una referencia a Dell Technologies en su calidad de proveedor de servicios que presta el servicio en nombre del

		vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell Technologies respecto del servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
- Europa, Medio Oriente y África	<p>- Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/service-descriptions.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/AGB</p> <p>- Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	Las descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell Technologies que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell Technologies; simplemente tienen por objeto describir el contenido del servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del servicio, y las restricciones y limitaciones de dicho servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell Technologies, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell Technologies solo deberá interpretarse como una referencia a Dell Technologies en su calidad de proveedor de servicios que presta el servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell Technologies respecto del servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.

* Los clientes pueden acceder al sitio web local Dell.com con solo ingresar a Dell.com desde una computadora conectada a Internet en su localidad o mediante la elección de la opción que corresponda en la sección "Seleccione un país o una región" del sitio web de Dell disponible en Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Además, el Cliente acepta que, ante la renovación, la modificación, la extensión o la continuación del uso del Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en Dell.com/service-descriptions.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparezca en el sitio web Dell.com o DellEMC.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell Technologies, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados como referencia en el presente documento. Si acepta esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra persona jurídica que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso "usted" o "Cliente" hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

Términos y condiciones adicionales

1. **Plazo del servicio.** Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de pedido y continúa durante el Plazo ("**Plazo**"), que también se indica en dicho Formulario. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales administrados o usuarios finales para los cuales el cliente haya comprado uno o más servicios, el importe o precio y el Plazo correspondiente para cada Servicio se indican en el Formulario de pedido del Cliente. A menos que el Cliente y Dell Technologies acuerden lo contrario por escrito, las contrataciones de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deben realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de distribución ni para ejecutarse como parte de un Servicio entregado por una compañía de servicios.
2. **Información adicional importante**
 - a) **Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, todo cambio que se haga en la programación deberá realizarse como mínimo 8 días calendario antes de la fecha programada. Si el cliente cambia la programación de este servicio con una anticipación de 7 días respecto a la fecha programada o un plazo inferior, se aplicará una tarifa de reprogramación que no superará el 25 % del precio de los servicios. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos 8 días antes del inicio de dicho Servicio.
 - b) **Pago por el hardware adquirido con los Servicios.** A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la prestación o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.

- c) **Límites al alcance del servicio.** Dell puede rechazar la entrega del Servicio si, a su parecer, 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, entre otros, el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio.
- d) **Cambios en el alcance de los Servicios.** 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 mediante un aviso por escrito al Cliente con sesenta (60) días de antelación. A excepción de los cambios provocados por los editores y fabricantes de productos de otros fabricantes, se notificará al Cliente sobre cualquier cambio en el alcance de los Servicios de soporte de la manera estipulada en el Acuerdo vigente en ese momento entre Dell Technologies y el Cliente.
- e) **Privacidad.** Dell Technologies tratará cualquier información personal recopilada en virtud de esta Descripción del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell Technologies de las jurisdicciones aplicables, las cuales están disponible en <http://www.dell.com/localprivacy> y se incorporan en el presente documento como referencia.
- f) **Servicios opcionales.** Dell Technologies puede poner a disposición del Cliente la contratación de servicios opcionales (por ejemplo, servicios profesionales, de soporte o capacitación, instalación, consultoría y administración donde sea necesario), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell Technologies. Si no existe dicho acuerdo, los Servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- g) **Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell Technologies podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell Technologies.
- h) **Cancelación.** Dell Technologies puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de los siguientes motivos:
 - a. El Cliente no paga el precio parcial o total de este Servicio según los términos que figuran en la factura;
 - b. El cliente adopta una actitud insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio;
 - c. El Cliente no cumple con todos los Términos y condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.
 - d. El cliente solicita el reemplazo de componentes que exceden sustancialmente las tasas de desperfectos estándares para el componente y el sistema involucrados, las cuales se monitorean constantemente. Consulte la sección de exclusiones anterior.

Si Dell Technologies cancela este servicio de conformidad con este párrafo, le avisará por escrito al cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigor, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell Technologies envíe el aviso de cancelación al cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell Technologies cancela este servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o pagaderos a Dell Technologies.

i) **Limitaciones geográficas y reubicación.**

1. Es posible que Dell Technologies no pueda proporcionar los servicios de reemplazo de piezas y de soporte en el sitio de 4 horas para los equipos que se encuentran 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). Comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio en el sitio en EMEA según las ubicaciones de servicio de Dell Technologies con anterioridad a la compra.
2. 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, este 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 según 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.

- j) **Orden de precedencia.** A menos que las partes acuerden lo contrario en un acuerdo por escrito, en caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

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 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