



Descripción del servicio

Dell ProSupport para software de clientes

Introducción al Acuerdo de Servicio

Dell se complace en brindar Dell ProSupport para software (el/los “Servicio(s)”) para determinadas aplicaciones de software (“Producto(s) cubierto(s)” según se define a continuación), de acuerdo con esta descripción del servicio (“Descripción del Servicio”). Además de las funciones que figuran a continuación, este Servicio proporciona opciones de asistencia técnica (por teléfono, chat, etc.) y gestión de cuenta en conformidad con el período de servicio correspondiente a sus Productos cubiertos.

Alcance del Acuerdo de Servicio

Las funciones de su Servicio incluyen:

- Asistencia remota de solución de problemas para problemas comunes de asistencia en versiones activas de determinados títulos de software de terceros y de Dell según lo definido por la lista de [ProSupport para aplicaciones compatibles de software](#).
- Acceso telefónico a ProSupport las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados) para el servicio de expertos técnicos de software. La disponibilidad varía según el país. Los clientes (como se define a continuación) y Dell Channel Partners deben comunicarse con su representante de ventas para obtener más información.
- Con el consentimiento del cliente, un experto técnico de Dell se conectará de manera remota a su sistema a través de una conexión segura a Internet para solucionar el problema.
- Acceso a foros de asistencia en el sitio web las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.
- Acceso a la documentación del producto.
- Asistencia con paquetes de servicio o parches.
- Orientación para una mejor instalación y configuración del software.
- Asistencia con problemas de gestión de claves de licencia específicos de los títulos de software de Dell.
- Ayuda colaborativa con proveedores seleccionados de hardware o software de terceros.

Servicios excluidos

- Solución de problemas in situ.
- Actividades que están cubiertas por la implementación o los servicios de consultoría de Dell o cualquier actividad o servicio que no se describa expresamente en esta descripción de servicio.
- Solución de problemas de hardware, reparación o distribución.
- Asistencia de productos de terceros o asistencia colaborativa de versiones no compatibles actualmente por el fabricante, el proveedor o el socio.

- La ayuda en respuesta a las solicitudes de asistencia telefónica del Cliente estará limitada a garantizar las funciones del producto, según fueron diseñadas por el proveedor del software.
- Corrección de virus o spyware
- Servicios de backup de datos¹.
- El acceso a parches, actualizaciones y nuevas versiones o suscripciones del software requiere un contrato de servicio activo. Es responsabilidad del cliente contar con una licencia de software válida o celebrar un acuerdo de suscripción cuando solicite la asistencia técnica de Dell.

Cómo contactar a Dell si requiere el servicio

Asistencia en el sitio web, por chat y por correo electrónico:

Los artículos de solución basados en conocimiento de autoayuda, los agentes de chat y las opciones de asistencia de correo electrónico más referenciados de Dell ProSupport para software están disponibles en www.Support.Dell.com. Deberá ingresar su número de etiqueta de servicio de software para conectarse al equipo de asistencia o información apropiado.

Solicitudes de asistencia por vía telefónica:

Disponible las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados).

Primer paso: llamar para obtener asistencia

- Llame desde una ubicación en la que tenga acceso al producto de software cubierto con el que tiene problemas.
- Comuníquese con su Dell ProSupport para obtener ayuda del equipo de expertos de software. Los números de teléfono regionales se pueden encontrar en nuestro [sitio web de asistencia](#).
- Proporcione la etiqueta de servicio o número de orden, según lo solicite el experto técnico. El experto de asistencia verificará el producto cubierto del cliente, el servicio aplicable y los niveles de respuesta, y confirmará si los Servicios se encuentran vigentes.

Segundo paso: asistencia para la solución de problemas por vía telefónica

- Cuando el analista se lo solicite, identifique los mensajes de error que haya recibido y cuándo se visualizaron, qué actividades precedieron al mensaje de error y qué pasos ya ha tomado para intentar solucionar el problema.
- El experto técnico trabajará con usted mediante una serie de pasos de resolución de problemas que ayudarán a diagnosticar el inconveniente.

Asistencia colaborativa

Si surge un problema con determinado software de terceros utilizado comúnmente con el Producto de software cubierto del Cliente, Dell proporcionará un punto único de contacto hasta que se aíslen y deriven los problemas al proveedor externo del producto. Específicamente, Dell contactará a los terceros y creará un “incidente del problema” o un “vale del problema” en nombre del Cliente, proporcionando la documentación necesaria del problema. En algunos casos, los proveedores pueden pedirle al Cliente que abra el incidente ellos mismos para luego permitir que el experto técnico de Dell participe. Una vez que se involucre a un proveedor, Dell supervisará el proceso de resolución del problema y solicitará al proveedor el estado y los planes de acción correspondientes hasta que este resuelva el problema, ya sea mediante una resolución, los pasos para corregir la situación, una solución alternativa, los cambios en la configuración o la escalación de un informe de errores. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de gestión de escalación dentro de Dell o de la organización del proveedor.

¹ El software de solución de copia de seguridad se limita a la solución de problemas y reparación de la operatividad del software, no incluye la recuperación de datos.

Para ser apto para la Asistencia colaborativa, el cliente debe contar con los contratos de asistencia vigentes y con los derechos correspondientes que le otorgue el tercero proveedor. Una vez aislado e informado el problema del Cliente, el tercero proveedor prestará la asistencia técnica y brindará una resolución para este. DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.

Límites de la asistencia de software de terceros.

Dell no garantiza la resolución de ninguna consulta particular relacionada con el software de terceros ni la obtención de ningún resultado específico en el producto de software cubierto. Las situaciones que dan lugar a las preguntas del Cliente deben ser reproducibles. Dell puede concluir que un problema de software es demasiado complejo o que el producto cubierto del Cliente es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la consulta mediante la asistencia por vía telefónica. El Cliente comprende y acepta que es posible que el editor del título de software en cuestión no cuente con una resolución para un determinado problema que origine la solicitud de servicio por parte del Cliente. 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 de brindar asistencia al Cliente se considerará totalmente satisfecha.

Niveles de gravedad

Se asignarán niveles de gravedad a los Incidentes calificados de acuerdo con la siguiente tabla.

Gravedad	Situación	Respuesta de Dell	Función del Cliente
1	Impacto crítico en el negocio: el uso para la producción del Cliente del producto tiene un impacto tan importante que el Cliente no puede razonablemente continuar trabajando, lo que exige una respuesta inmediata.	Solución de problemas por teléfono, con intervención rápida del administrador de escalación.	Asignación de personal o recursos adecuados para ayudar a la resolución de problemas, las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana. Se debe informar al equipo de gestión en el lugar, que debe prestar su apoyo.
2	Impacto importante en el negocio: las funciones importantes del producto no se encuentran disponibles y no hay otra solución alternativa aceptable; el software puede estar operando, pero está limitado gravemente; las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana. La asignación de recursos del Cliente no se encuentra disponible para ayudar a Dell en su respuesta.	Solución de problemas por vía telefónica; intervención del gestor de escalación si no se ha determinado el diagnóstico en forma remota dentro de los primeros 90 minutos una vez iniciada la comunicación.	Poner a disposición el personal y los recursos que correspondan para permitir una comunicación y unos esfuerzos de trabajo continuos. Se debe informar al equipo de gestión en el lugar, que debe prestar su apoyo.
3	Impacto mínimo en el negocio: hay funciones del producto que no se encuentran disponibles, pero existe una solución alternativa, y la mayoría de las funciones del software todavía son utilizables.	Solución de problemas por vía telefónica	Brindar información sobre el punto de contacto para el caso y responder a las solicitudes de Dell en un plazo de veinticuatro (24) horas.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan y usen los productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y a todos los componentes de hardware

y software con el objetivo de proporcionar estos Servicios. Si el Cliente aún no tiene ese permiso, este es responsable de obtenerlo, a su cargo, antes de solicitarle a Dell que preste estos Servicios.

Colaboración con el analista por vía telefónica y con el técnico in situ. El Cliente colaborará con cualquier experto técnico de Dell por vía telefónica o con un técnico que se presente in situ, y seguirá sus instrucciones. La experiencia muestra que la mayoría de los errores y problemas del sistema pueden solucionarse por teléfono con una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico.

Mantenimiento de software y versiones de servicios. El Cliente mantendrá el software y los productos cubiertos en los niveles mínimos de versión o configuración especificados por el proveedor o Dell. El Cliente también debe garantizar la instalación de parches correctivos, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell o el proveedor, para que los productos cubiertos puedan ser aptos para este servicio.

Backup de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente deberá realizar una copia de seguridad de todos los datos, software y programas de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del servicio. El Cliente debe hacer copias de seguridad periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico in situ proporcionando soporte.

DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL.
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.
- CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DE LOS PRODUCTOS CUBIERTOS DEVUELTOS A DELL.
- PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO TERCERO PROVEEDOR DE SERVICIOS.

Dell no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que el rendimiento de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de terceros ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la compra de este servicio. Este servicio se entrega de acuerdo con lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este servicio se proporciona y se rige conforme a los términos comerciales de venta de Dell o el acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación (según corresponda, el “Acuerdo”). 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 las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios de Dell	
	Clientes que compran productos Dell Servicios directamente de Dell	Clientes que compran Servicios de Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
Estados Unidos	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
Canadá	www.Dell.ca/terms (inglés) www.Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	www.Dell.ca/terms (inglés) www.Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y el Caribe	Sitio web local específico de cada país en www.Dell.com o www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Sitio web local específico de cada país en www.Dell.com o www.Dell.com/servicedescriptions/global .*
Japón Asia Pacífico	Sitio web local específico de cada país en www.Dell.com o www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; 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, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
Europa, Medio Oriente y África (EMEA)	Sitio web local específico de cada país en www.Dell.com o www.Dell.com/servicedescriptions/global .* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda: Francia: www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.Dell.co.uk/terms	Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; 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, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.

* Los clientes pueden acceder al sitio web local www.Dell.com con solo ingresar a www.Dell.com desde un equipo conectado a Internet en su localidad o con seleccionar la opción que corresponda en "Seleccione un país o región" en el sitio web de Dell EMC <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Además, el Cliente también acuerda que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, que está disponible para su revisión en www.Dell.com/servicedescriptions/global.

En la medida en que cualquiera de los términos de esta Descripción del servicio entre en conflicto con los términos del Acuerdo, prevalecerán los primeros, pero únicamente en la medida del conflicto específico, no debiendo entenderse que sustituyen ningún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

Al realizar la orden de los Servicios, al recibir la entrega 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 aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted, el Cliente, acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una empresa o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos "usted" o "el Cliente" pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un formulario de orden.

Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con la asistencia y la garantía

Productos cubiertos.

Este Servicio está disponible en los productos cubiertos, lo que incluye productos de software seleccionados que se adquieren con una configuración estándar ("**Productos cubiertos**"). Se agregan Productos cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o no pertenecientes a Dell. Cada Producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la "**Etiqueta de servicio**"). El Cliente deberá comprar un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

Garantía limitada del hardware; limitaciones de la cobertura de hardware.

Los servicios de asistencia pueden incluir opciones de asistencia técnica (por vía telefónica, Internet, etc.) para reparar o sustituir fallos en la mano de obra que se produzcan según los términos y dentro del plazo de la garantía limitada correspondiente a los Productos cubiertos del Cliente (un "**Incidente calificado**"). La garantía limitada del hardware de Dell para Clientes de EE. UU. y Canadá se encuentra disponible para su revisión en <http://www.Dell.com/Warranty> o publicada fuera de Estados Unidos en el sitio web regional de Dell.com. El Cliente sabe que aumenta el riesgo de producirse una falla de hardware a medida que los Productos cubiertos del Cliente se vuelven más antiguos. Es posible que se apliquen limitaciones adicionales a la cobertura de hardware y es posible que existan opciones de servicio disponibles para ampliar estas limitaciones de hardware por un costo adicional. Vea www.Dell.com/Warranty o el sitio web regional de Dell.com para obtener información acerca de la garantía o comuníquese con un analista de asistencia técnica de Dell si desea información adicional.

Plazo de servicio.

Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el formulario de orden y continúa durante el plazo ("Plazo") que también se indica en el formulario de orden. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales gestionados o usuarios finales para los cuales el Cliente ha comprado uno o más Servicios, el importe o precio y el plazo correspondiente para cada servicio se indican en el Formulario de orden del Cliente. A menos que el Cliente y Dell acuerden lo contrario por escrito, las compras 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 prestado por una compañía de servicios.

Información adicional importante

A. Límites comercialmente razonables del 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 el rendimiento

por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El Servicio abarca solamente los usos para los que el producto cubierto se ha diseñado.

B. Servicios opcionales. Dell puede poner a disposición del cliente la contratación de otros servicios opcionales (incluidos la asistencia donde se necesite y los servicios de instalación, consultoría, asistencia técnica o formación administrados y profesionales) que variarán en función de la ubicación del cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

C. Cesión. Dell puede ceder este servicio o esta Descripción del servicio a otros proveedores de servicios que considere aptos.

D. Cancelación. Dell puede cancelar este servicio en cualquier momento del plazo por cualquiera de estos motivos:

- El Cliente no paga la totalidad del costo de este servicio de acuerdo con los plazos de la factura.
- El Cliente adopta una actitud insultante o amenazadora, o bien, se niega a colaborar con el técnico que le proporciona asistencia.
- El Cliente no cumple los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

E. Cancelación. Si Dell cancela este servicio, le avisará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. El aviso incluirá el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigencia de la cancelación, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la ley local exija otras disposiciones de cancelación que no se puedan modificar por acuerdo. Si Dell cancela este servicio de acuerdo con lo dispuesto en este párrafo, el Cliente no tendrá derecho a ningún reembolso de tarifas pagadas o pagaderas a Dell.

F. Limitaciones geográficas y reubicación. El presente Servicio solo se prestará en las ubicaciones indicadas en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Si su Producto cubierto no se encuentra en la misma ubicación geográfica que figura en los registros de servicio de Dell para su Producto cubierto, o si los detalles de configuración se modificaron y no se notificó a Dell, Dell deberá volver a calificar su Producto cubierto para los derechos de asistencia que usted adquirió antes de que puedan restablecerse los tiempos de respuesta correspondientes del Producto cubierto. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio y el horario de asistencia técnica, 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 de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tasas adicionales e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos sujetas a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento.

G. Transferencia del Servicio. Sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente podrá transferir el servicio a un tercero que compre la totalidad del Producto cubierto al Cliente antes de que finalice el plazo de servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del producto cubierto y quien contrate este servicio, o que los adquiriera y contratara respectivamente de su propietario original (o de un tercero a quien se le transfirieran previamente) y siguiera todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.support.Dell.com. Es posible que se aplique un recargo por transferencia. Recuerde que, si el Cliente o el cesionario de este trasladan el Producto cubierto a un lugar en el que no está disponible el Servicio (o no está disponible al mismo precio), podrían no tener cobertura o podrían incurrir en gastos adicionales para mantener las mismas categorías de cobertura de asistencia en la nueva ubicación. Si el Cliente o su cesionario deciden no abonar dicha cantidad adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de asistencia disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

© 2019 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que, en este documento, se utilicen marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Se aplican los términos y condiciones de venta de Dell que se pueden ver en el cuadro de la página siguiente. Puede obtenerse una copia impresa de los términos y condiciones de venta de Dell con previa solicitud.