

Servicio de diagnóstico en el sitio

Introducción

Dell Technologies¹ se complace en proveer el diagnóstico en el sitio (el “**Servicio**”, 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 establecidos de común acuerdo (el “**Formulario de pedido**”) incluirá el nombre del Producto², el Servicio correspondiente y las opciones relacionadas, de existir. Estos Servicios complementarios se venden como un complemento para un Servicio ProSupport Suite o Post Standard Support existente. Para obtener más ayuda o solicitar una copia del acuerdo vigente correspondiente a los Servicios (el “**Acuerdo**”), comuníquese con el representante de ventas de Dell Technologies. En el caso de 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 Términos³ y condiciones de los Servicios de Dell también aplica a estos Servicios. Para obtener una copia del acuerdo con el reseller de Dell Technologies correspondiente, comuníquese con el reseller.

Alcance de este Servicio

Las funciones de este Servicio incluyen:

- Solución de problemas en el sitio del Producto cubierto por parte de un técnico de servicio en la ubicación comercial del Cliente (indicada en la factura del Cliente o en el acuerdo correspondiente que el Cliente firmó por separado con Dell).
- Asistencia en el sitio con reemplazo de piezas (si es necesario) de acuerdo con la garantía limitada de hardware del Producto cubierto subyacente y el contrato de soporte del nivel de servicio adquirido por separado (luego de realizarse la solución de problemas en el sitio).
- Actualizaciones de controladores y firmware (si son necesarias) para garantizar que el Producto cubierto se encuentre en un estado operativo (el Cliente debe brindar el acceso de seguridad correspondiente para que sea posible prestar el servicio). En el caso del Software que Dell Technologies clasifica como software que no forma parte del entorno operativo del Equipo, el Cliente debe comunicarse con el soporte remoto para solucionar problemas, a menos que Dell Technologies considere lo contrario.

Revise la tabla a continuación para más detalles.

Cómo comunicarse 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 <https://www.dell.com/support>.

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 <https://www.dell.com/support> para obtener una lista de los números telefónicos a utilizar según su ubicación.

¹ “Dell Technologies”, tal como se utiliza en este documento, hace referencia a la entidad de ventas de Dell (“Dell”) correspondiente, especificada en el Formulario de pedido de Dell, y la entidad de ventas de Dell Technologies (“Dell Technologies”) correspondiente, especificada en el Formulario de pedido de Dell Technologies. El uso de “Dell Technologies” en este documento no indica un cambio en el nombre legal de la entidad de Dell o Dell Technologies con la que ha negociado.

² Tal como se utilizan en este documento, “Productos de Dell Technologies”, “Productos”, “Equipo” y “Software” hacen referencia al Equipo y el Software de Dell Technologies identificados en la [Tabla de mantenimiento y garantía del producto de Dell Technologies](#) o a productos Latitude, OptiPlex y Precision selectos, enumerados en el Formulario de pedido para los servicios de ProSupport Suite o Post Standard Support asociados a tal Producto, 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 venta de Dell Technologies](#) o los Términos locales de venta de Dell Technologies, 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.

En el siguiente cuadro, se mencionan las funciones del diagnóstico en el sitio provisto según los términos de mantenimiento o garantía estándar de Dell Technologies. El diagnóstico en el sitio brinda soporte y mantenimiento al Equipo de Dell y Dell Technologies que cumple con los requisitos para el Servicio durante el período de garantía correspondiente o el período de mantenimiento subsiguiente.

FUNCIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	DIAGNÓSTICO EN EL SITIO: 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.	Incluido. Tras verificar la cobertura, cuando 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 ha realizado para intentar solucionar el problema.
RESPUESTA EN EL SITIO	Dell Technologies envía personal autorizado al sitio de instalación para solucionar problemas después del contacto inicial del cliente con Dell Technologies. Después de llegar al sitio del Cliente, el técnico solucionará el problema. En caso de que para solucionar el problema se requieran piezas o ayuda adicional con el diagnóstico, el técnico podrá comunicarse con Dell Technologies para recibir asistencia en nombre del Cliente.	Incluido solo para el Equipo. El objetivo de la Respuesta inicial en el sitio depende de la opción adquirida por el Cliente. Las siguientes son las opciones disponibles para el Cliente: 1) una respuesta de servicio de cuatro horas durante el mismo día laboral o 2) una respuesta de servicio al siguiente día laboral local, durante el horario comercial normal. El técnico se comunicará con el Cliente antes de llegar en el sitio a fin de verificar la solicitud de Servicio y la programación, y para confirmar todos los detalles que sean necesarios para prestar el Servicio. En caso de que la recopilación de registros del sistema del Cliente para cualquier Producto cubierto se haya desconectado o no se haya establecido, el Cliente será responsable de proporcionar una llave USB con espacio de almacenamiento suficiente para descargar los archivos de registro, o II) un cable en serie que pueda transferir los archivos de registro a otro dispositivo.
ENTREGA DE PIEZAS DE REEMPLAZO	Dell Technologies proporciona piezas de reemplazo cuando lo considera necesario, en virtud del contrato de servicio ProSupport o Post Standard Support correspondiente. Se debe contar con un contrato de servicio en el sitio activo para el Producto cubierto a fin de recibir piezas de reemplazo sin cargo adicional.	El reemplazo de piezas no forma parte del Servicio en el sitio y se realiza en conformidad con el contrato de servicio en el sitio separado del Producto, por ejemplo, de servicio al siguiente día laboral ("NBD") o con tiempo de respuesta de cuatro (4) horas. Si, durante el proceso inicial de solución de problemas en el sitio, se determina que se necesita una pieza para completar el Servicio, el técnico en el sitio pedirá una pieza de reemplazo y concertará una llamada de servicio adicional. Un técnico en el sitio volverá al sitio del Cliente para reemplazar la pieza enviada, dentro del tiempo de respuesta, según el contrato de servicio ProSupport o Post Standard Support en el sitio adquirido por separado para el Producto.

Las tasas de desperfectos de los componentes se monitorean de manera constante y Dell se reserva el derecho de negar el Servicio si tiene motivos razonables para creer que el Cliente usa en exceso el servicio de diagnóstico en el sitio (por ejemplo, cuando las solicitudes del Cliente del servicio de diagnóstico en el sitio superan considerablemente las tasas de desperfectos estándar de los componentes y los sistemas en cuestión). Si Dell determina (a su entera discreción) que un Cliente está abusando del Servicio, Dell se reserva el derecho de cancelar el Servicio según los Términos de cancelación que se presentan a continuación.

Exclusiones

Para evitar dudas, las siguientes actividades no están incluidas en el alcance de esta Descripción del servicio:

- La desinstalación, reinstalación o configuración de productos, software o aplicaciones, a menos que se indique expresamente lo contrario en esta Descripción del servicio.
- La extracción del Producto desinstalado de las instalaciones del Cliente.
- La solución de problemas de software de servidor/almacenamiento/redes que no se clasifica como software que forma parte del entorno operativo del Equipo más allá de la devolución del Producto a un estado funcional (p. ej., asesoría, ajuste del rendimiento, configuración, scripts o análisis comparativos).
- La solución de problemas de software.
- 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 que no sean Dell.
- 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).
- El reemplazo de piezas. (El reemplazo de piezas se realiza en conformidad con el contrato de servicio en el sitio adquirido por separado para los Productos, por ejemplo, de servicio al siguiente día laboral ["NBD"] o con tiempo de respuesta de cuatro [4] horas).
- 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 o acuerdo de servicio maestro, según corresponda.

Otros detalles sobre su Servicio

Los períodos de garantía y las opciones de soporte ("Información de soporte") en este sitio web 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) únicamente 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 a menos de (i) ciento sesenta (160) kilómetros o cien (100) millas de una ubicación de servicio de Dell Technologies para Equipos o componentes de almacenamiento y protección de datos a la que se puede acceder conduciendo; y dentro del (ii) 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, comuníquese 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, 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 la compra en la ubicación del Cliente; por ello,



comuníquese con el representante de ventas para obtener más información. 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.

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 similares a 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 prestan 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/descalificados puede dar lugar a tarifas adicionales si se requiere soporte de Dell Technologies por errores en la 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.

COMUNÍQUESE CON NOSOTROS

Para obtener más información, comuníquese con su representante local o reseller autorizado.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Todos los derechos reservados. EMC y otras marcas registradas son marcas registradas de EMC Corporation u otras filiales aplicables de Dell Inc. Otras marcas registradas pueden ser propiedad de sus respectivos propietarios. Publicado en los Estados Unidos. H4272.9

Dell EMC Corporation considera que la información en este documento es precisa desde su fecha de publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Rev. 28 de enero de 2020