



Descripción del servicio

Dell Post Standard Support

Introducción

Dell Technologies se complace en proporcionar Post Standard Support for Infrastructure (el “Servicio”) de acuerdo con esta Descripción del Servicio (“Descripción del Servicio”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas.

Tras el vencimiento del período de soporte principal para un modelo de hardware de¹ Dell Technologies específico, Dell Technologies puede, a su entera discreción, poner a disposición de sus clientes el servicio Post Standard Support a fin de ayudar a aquellos que necesiten tiempo adicional para migrar a una versión de software o a un modelo de hardware compatible actualmente.

A continuación, se describe el alcance de Post Standard Support. Para determinar si un modelo de hardware específico de Dell Technologies cumple con los requisitos para recibir Post Standard Support, refiérase a support.DELL.com > Support By Product (Soporte por producto) > Select Product (Seleccionar producto). Su cotización de Dell Technologies incluirá el nombre de los productos, los servicios Post Standard Support aplicables y las opciones relacionadas, si las hubiere. Para obtener más ayuda o solicitar una copia de su acuerdo regulador aplicable a los servicios Post Standard Support, comuníquese con su representante de ventas de Dell Technologies. El acuerdo regulador o, en ausencia de un acuerdo regulador negociado por separado y según la ubicación del Cliente, la prestación de este Servicio está sujeta a los Términos comerciales de venta de Dell (disponibles en: www.Dell.com/CTS) o los términos de ventas locales correspondientes del sitio web dell.com específico del país y se rige por estos (cada uno, según corresponda, se denominará el “Acuerdo”). Para obtener una copia del acuerdo con el reseller de Dell Technologies correspondiente, póngase en contacto con el reseller. No se aplicará ningún término del acuerdo que entre en conflicto con el servicio Post Standard Support o lo modifique (incluido, entre otros, el alcance del servicio Post Standard Support); sin embargo, sí se aplicarán las responsabilidades del cliente, si corresponde. Los términos con mayúscula inicial que no se definan de otro modo en este documento tendrán el significado que se les dará en el Acuerdo.

¹ “Dell EMC”, 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 EMC” en este documento no indica un cambio en el nombre legal de la entidad de Dell o EMC con la que haya tratado.

REQUISITOS DE POST STANDARD SUPPORT

1. El cliente debe tener un contrato de mantenimiento de opciones de servicio de soporte de Dell Technologies vigente (es decir, ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced o Basic) para el producto específico de Dell Technologies, o haber sido recertificado por Dell Technologies como requisito previo para la compra de este servicio Post Standard Support.
2. El Cliente debe asegurarse de que los Productos se encuentren en condición de funcionamiento normal y que el software del entorno operativo en los Productos de almacenamiento esté ejecutando la versión compatible más reciente disponible al comienzo del Período de cobertura indicado en la cotización, el formulario de pedido u otra forma de factura o confirmación de pedido de Dell Technologies acordada mutuamente con Dell Technologies. El cliente acepta permitir que Dell Technologies realice una inspección en el sitio de los productos o instale y ejecute software de soporte aplicable (p. ej., el software "Phone Home") para confirmar que los productos compatibles están en condiciones de funcionamiento normal y, si es necesario, para realizar un inventario de la configuración y obtener los números de serie de los componentes. Será responsabilidad del cliente realizar los servicios necesarios para que los productos vuelvan a su condición de funcionamiento normal al comienzo del período de cobertura de este servicio Post Standard Support.

ALCANCE DE POST STANDARD SUPPORT

1. Para los modelos de hardware de Dell Technologies que cumplen con los requisitos:
 - a. Las piezas de reemplazo de hardware, cuando Dell Technologies las considere necesarias, se enviarán al cliente como una entrega de cuatro (4) horas, servicio 24x7, o al siguiente día laboral local, según lo aplicable en virtud del acuerdo del cliente. Los horarios límites del envío local del país pueden afectar la entrega posterior al siguiente día laboral local de piezas de reemplazo. Durante el plazo de Post Standard Support, es posible que se solicite la instalación de Unidades reemplazables del cliente (CRU) por parte de Dell Technologies, si corresponde, en caso de que Dell Technologies le indique al Cliente que realice dichos reemplazos. Los insumos, como las baterías, no están cubiertos por Post Standard Support. Dell Technologies realizará esfuerzos comercialmente razonables para reemplazar las baterías estándares, los que pueden ser limitados en países con restricciones de importación. Garantizar la disponibilidad de las piezas puede requerir un plazo de hasta treinta (30) días después de la fecha inicial del período inicial de este Servicio.
 - b. Los archivos activos, incluidos los parches de seguridad, no están disponibles como parte de Post Standard Support para los modelos de hardware de Dell Technologies para el sistema operativo/entorno de software, el microcódigo y el firmware que permite a los modelos de hardware de Dell Technologies aptos realizar sus funciones básicas.
 - c. Dell Technologies no será responsable del incumplimiento en la prestación de soporte por:
 - (1) omisiones, descuidos, errores o fallas por parte del cliente en el cumplimiento de sus responsabilidades descritas en este documento, (2) problemas originados por los datos o el software del cliente, (3) defectos o deficiencias relacionados con los sistemas, la red u otros equipos del cliente, (4) fallas de hardware cuyo mantenimiento no esté a cargo de Dell Technologies, o (5) modificaciones de hardware hechas por un tercero distinto de Dell Technologies o sus representantes. Dell Technologies notificará al cliente y llevará a cabo esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con sus obligaciones, independientemente de que se hayan producido uno o más de los casos mencionados (y el cliente deberá reembolsar a Dell Technologies los gastos adicionales que generen esos esfuerzos).

2. Si Dell Technologies determina que un componente del producto está defectuoso y es uno que se puede desconectar y reconectar fácilmente, o si el analista determina que el producto es uno que debe reemplazarse como una unidad entera, Dell Technologies se reserva el derecho de enviar al cliente una unidad de reemplazo completa. Sin embargo, Dell Technologies no está obligado a enviar un reemplazo de unidad completa en ninguna circunstancia, a menos que las leyes locales lo requieran, y determinará si debe enviar un reemplazo de unidad completa a su exclusivo criterio. La obligación de Dell Technologies de prestar los servicios Post Standard Support se considerará satisfecha cuando Dell Technologies haya intentado aplicar las técnicas de reparación de servicio que considere eficaces para resolver el problema de soporte que el cliente presentó a Dell Technologies después de ponerse en contacto para obtener soporte de acuerdo con esta descripción del servicio, incluso si Dell Technologies determina que el problema de soporte presentado por el cliente no se puede resolver. Dell Technologies también se reserva el derecho de terminar y cancelar el contrato del cliente para estos servicios Post Standard Support si Dell Technologies, a su entera y comercialmente razonable discreción, determina que los servicios Post Standard Support no pueden restaurar el equipo del cliente a un nivel de funcionalidad razonablemente seguro y que no supone un riesgo indebido de problemas de seguridad.

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 necesarios debido a la falla de mantenimiento del software y de los Productos cubiertos en cualquier nivel de versión mínimo especificado, según lo establecido en el [Documento de código de referencia](#).
- 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 redes, 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.

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.

Anexo A

En el siguiente gráfico, se detallan las características de servicio de Post Standard Support:

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	DETALLES DE LA COBERTURA
SOPORTE TÉCNICO	<p>El Cliente se comunica con Dell Technologies por teléfono o a través de una interfaz web disponible 24x7 para informar un problema relacionado con los Equipos y proporciona información para la evaluación inicial del Nivel de gravedad*. A pesar de la evaluación del cliente al presentar una solicitud de soporte técnico a Dell Technologies, este último determinará el nivel de gravedad a su entera discreción.</p> <p>Dell Technologies proporciona (i) una respuesta por medios remotos basados en el nivel de gravedad del problema; o (ii) cuando Dell Technologies lo considere necesario, respuesta en el sitio, como se describe a continuación.</p>	Incluido.
RESPUESTA EN EL SITIO	Después de aislar el problema y establecer la Respuesta en el sitio como necesaria, Dell Technologies envía al personal autorizado al Sitio de la instalación para que trabaje en el problema.	Incluida solo para el Equipo.
ENTREGA DE PIEZAS DE REEMPLAZO	Dell Technologies proporciona piezas de reemplazo cuando Dell Technologies lo considera necesario.	<p>Incluido.</p> <p>Una vez que se haya completado el diagnóstico y se haya autorizado el despacho, el objetivo de entrega de la pieza de reemplazo es de cuatro (4) horas de entrega, servicio 24x7, o al siguiente día laboral local, según lo aplicable en virtud del acuerdo del cliente. Los tiempos límite del envío local del país pueden afectar el siguiente día laboral local de entrega de piezas de reemplazo y la respuesta en el sitio.</p> <p>Dell Technologies realiza la instalación de todas las piezas de reemplazo como</p>

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 un cliente instala la CRU, el cliente se responsabiliza de devolver la CRU reemplazada a una instalación designada por Dell Technologies.

DERECHOS A NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies proporciona los derechos sobre las versiones de software nuevas que Dell Technologies haya ofrecido en general.	No incluido.
INSTALACIÓN DE NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	Dell Technologies realiza la instalación de nuevas versiones de software.	No incluido.
MONITOREO Y REPARACIÓN REMOTA 24x7	Ciertos Productos se contactarán automática e independientemente con Dell Technologies para proporcionar información que ayude a Dell Technologies en la determinación de los problemas. Dell Technologies accede de forma remota a los Productos si es necesario para los diagnósticos adicionales y para proporcionar soporte remoto.	Esto incluye los productos que tienen herramientas de monitoreo remoto y tecnología de Dell Technologies disponibles durante el período aplicable a este servicio Post Standard Support.
ACCESO A HERRAMIENTAS DE SOPORTE EN LÍNEA 24x7	Los clientes que se hayan registrado adecuadamente tienen acceso 24x7 a las herramientas de soporte técnico de Dell Technologies basadas en la web y de autoayuda a través del sitio de soporte en línea de Dell Technologies.	Incluido.

*** 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.

Las opciones de soporte (“información de soporte de Dell Technologies”) en este sitio web se aplican (i) solamente entre Dell Technologies y aquellas organizaciones que adquieren los productos y 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 a Dell Technologies en el momento en que la información de soporte de Dell Technologies está actualizada. Dell Technologies puede cambiar su información de soporte en cualquier momento. Los productos cubiertos por este servicio Post Standard Support no son aptos para su inclusión en ningún proyecto de implementación para productos adquiridos con opciones de soporte estándar realizadas por Dell Technologies. Se notificará al cliente de Dell Technologies por cualquier cambio en la información de soporte de Dell Technologies de la manera establecida en el acuerdo de pedido o mantenimiento del producto y del servicio entre Dell Technologies y el cliente, pero dicho cambio no se aplicará a productos u opciones de soporte pedidos por el cliente a Dell Technologies antes de la fecha de dicho cambio.

Dell Technologies no tendrá obligación de proporcionar los servicios Post Standard Support en lo que respecta al equipo que está fuera del área de servicio de Dell Technologies. “Área de servicio de Dell Technologies” significa una ubicación que está dentro de (i) cien (100) millas (161 km) a la que se pueda conducir desde una ubicación de servicio de Dell Technologies; y (ii) el mismo país que la ubicación de servicio de Dell Technologies, a menos que se especifique lo contrario en acuerdo con Dell Technologies; en dicho caso, prevalecerá la definición del acuerdo regulador.

Los Productos o servicios obtenidos de cualquier reseller de Dell Technologies se rigen exclusivamente por el acuerdo entre el comprador y el reseller. Ese acuerdo puede proporcionar términos que son los mismos que la información de soporte de Dell Technologies en este sitio web. El reseller puede hacer arreglos con Dell Technologies para prestar servicios al comprador en nombre del reseller y, si Dell Technologies está llevando a cabo el servicio Post Standard Support, se aplicarán los términos de esta descripción de servicios. Comuníquese con el reseller o con el representante de ventas local de Dell Technologies para obtener información adicional sobre la prestación de servicios de Dell Technologies en Productos obtenidos de un reseller.

Mantenimiento de versiones de software y servicios. El cliente debe mantener el software y los Productos cubiertos en los niveles de versión mínimos especificados por Dell Technologies, según se especifica en el [Documento de código de referencia](#).

El cliente también debe asegurarse de instalar los niveles de versión mínimos de software o firmware en las piezas de reemplazo, los parches, las actualizaciones de software o versiones posteriores, según lo indicado por Dell, a fin de mantener la elegibilidad de los productos cubiertos para este servicio. Dell Technologies se reserva el derecho, a su entera discreción, de denegar el soporte para cualquier software y producto cubierto que no cumpla con los niveles de versión mínimos especificados por Dell Technologies en el [Documento de código de referencia](#).

Copyright © 2021-2024 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 pertenecer a sus respectivos propietarios.