



# Dell ProSupport para software

## Descripción del servicio

### 1. Su relación con Dell

Esta descripción del servicio ("**descripción del servicio**") se celebra entre el cliente ("**usted**" o "**el cliente**") y la entidad de Dell que se identifica en la factura del cliente referida a la contratación de este servicio (tal como se define más adelante).

El presente acuerdo se celebra entre usted y Dell para la provisión de Dell ProSupport para actualizaciones de mantenimiento de software y para servicios de asistencia técnica conforme una suscripción (en forma conjunta, se llamarán los "**servicios**"). El presente acuerdo abarca la cobertura del software o la suscripción de las actualizaciones de la asistencia técnica que se identifica en su factura y que comienza en la fecha en la que realiza el pedido y continúa durante el **plazo de servicio** (tal como se define a continuación). La cantidad de sistemas y de usuarios finales para los que el cliente ha adquirido uno o más servicios (definidos a continuación), la tarifa o el precio de suscripción y el correspondiente plazo de servicio para cada uno se indican en el formulario de pedido del cliente u otra forma de facturación, confirmación de pedido u orden de compra establecida de común acuerdo (conjuntamente "**formulario de pedido**"). La compra de servicios y las actualizaciones relacionadas del software por suscripción, en virtud de este acuerdo, deberán ser únicamente para uso interno del cliente y no para la reventa o para agencias de servicios.

### 2. Plazo de servicio

El "**plazo del servicio**" comienza en la fecha de adquisición y se extiende durante el plazo indicado en el formulario de pedido. El número de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales gestionados o usuarios finales para los cuales el cliente ha adquirido uno o más servicios, el importe o el precio y el plazo de servicio correspondiente para cada uno de ellos se indican en el formulario de pedido del cliente.

### 3. Posibilidad de transferencia

El cliente no podrá transferir a ningún tercero los servicios o derechos que le han sido otorgados en virtud del presente acuerdo. No obstante, se permite la transferencia entre usuarios finales (dentro del mismo país) y entre sistemas que se encuentren dentro de la propia infraestructura informática del cliente.

### 4. Suscripciones para la actualización de software

El acceso a parches, actualizaciones o nuevas versiones de software (suscripciones) que se pongan a disposición durante el plazo de servicio debe contratarse junto con este servicio por medio de un acuerdo de suscripción separado. Si procede, es responsabilidad del cliente mantener un acuerdo de

suscripción válido al emplear la asistencia de Dell.

Para conocer las políticas de suscripción para títulos de software de Dell individuales, consulte

<http://www.dell.com/support/softwarecontacts/global>.

### 5. Cómo contactar con Dell para solicitar servicios de asistencia

- Solicitudes de asistencia telefónica: disponibles las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana (incluidos los festivos). La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables. Póngase en contacto con el representante de ventas o con el analista de asistencia técnica para obtener más información conforme a su ubicación. Puede hallar los números de contacto en <http://www.dell.com/support/softwarecontacts>.
- Asistencia en línea, por chat y por correo electrónico: la asistencia de Dell ProSupport por el sitio web, por chat y por correo electrónico que se encuentra disponible en [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) u otros sitios web de asistencia técnica de la marca Dell.
- Llame desde una ubicación desde la que el cliente tenga acceso autorizado al software cubierto por el servicio.
- Si procede, proporcione el número de etiqueta de servicio del software que se le suministró al adquirir el servicio, la clave de registro del software o cualquier otra información que el analista de asistencia técnica pudiera solicitarle.
- Cuando se le solicite, identifique los mensajes de error que recibe y el momento en que aparecen, qué actividades precedieron al mensaje de error y qué pasos ha realizado ya para intentar resolver el problema. Dell trabajará con sus recursos de sistemas en colaboración con equipos de servicio de asistencia técnica avanzada para diagnosticar el problema del software.

### 6. Ámbito de los servicios de asistencia

Características:

- Documentación del producto
- Service packs o parches
- Orientación para una mejor instalación y configuración
- Problemas de administración de claves de licencias
- Solución de problemas de software y transferencia
- Asistencia colaborativa con vendedores seleccionados de hardware o software de terceros

Servicios excluidos:

- Solución de problemas in situ
- Servicios de asesoramiento o instalación

Dell - Internal Use - Confidential

- Manipulación de procesos existentes
- Solución de problemas de hardware, reparación o distribución
- La asistencia en respuesta a los pedidos de ayuda telefónica del cliente estará limitada a garantizar las funciones del producto, tal como fueron diseñadas por el proveedor del software, que pueden incluir la habilitación de la personalización adicional por parte del usuario

## 7. Asistencia colaborativa

Si surge algún problema con determinados productos de terceros que se utilicen habitualmente de forma conjunta con el producto del cliente cubierto por el servicio, Dell actuará a modo de único punto de contacto, como figura en el presente documento, hasta que se identifiquen los problemas y se organice su escalado al otro proveedor del producto en cuestión. Concretamente, Dell se pondrá en contacto con el otro proveedor y creará una "incidencia" o una "notificación de problema" en nombre del cliente, además de proporcionar toda la documentación necesaria sobre el problema. Una vez que se informe al proveedor, Dell supervisará el proceso de resolución del problema y solicitará al proveedor el estado y los planes de acción correspondientes hasta que se solucione el problema, ya sea mediante una solución definitiva o temporal, pasos para corregir la situación, cambios en la configuración o escalado de un informe de errores. A petición del cliente, Dell iniciará procedimientos de administración de escalado en Dell o en la organización del proveedor.

Para poder optar por la asistencia colaborativa, el cliente debe contar con acuerdos de asistencia en vigor y la autorización del tercero correspondiente. Una vez que se identifica el problema y se informa de él, el tercero proporcionará asistencia técnica para solucionarlo. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.**

Consulte la lista de socios de la asistencia colaborativa en este [enlace](#). Tenga en cuenta que la cobertura de productos de terceros se puede modificar en cualquier momento sin previo aviso al cliente.

## 8. Responsabilidades del cliente: copia de seguridad de datos

Realice una copia de seguridad completa de los datos y los programas existentes almacenados en todos los sistemas afectados antes de que Dell lleve a cabo la prestación de este servicio. **DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LA PÉRDIDA O LA RECUPERACIÓN DE DATOS Y PROGRAMAS** o por la pérdida de uso de algún sistema ocasionada por este servicio o las actividades de asistencia relacionadas o cualquier acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell u otro proveedor de servicios.

## 9. Limitaciones geográficas y reubicación

El presente servicio solo se prestará en los lugares indicados en la factura del cliente. Este servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de asistencia técnica y los tiempos de respuesta in situ variarán dependiendo de la ubicación geográfica, y es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en el lugar en el que esté ubicado el cliente. La obligación de Dell de proporcionar los servicios a productos cubiertos reubicados está sujeta a la disponibilidad local del servicio y puede comportar el pago de tasas adicionales; asimismo, dichos productos reubicados adscritos al servicio pueden someterse a inspecciones y a una nueva certificación con las tarifas de asesoría relativas a los materiales y al tiempo aplicadas por Dell en ese momento. El cliente facilitará a Dell el acceso necesario y seguro a sus instalaciones sin que suponga coste alguno para Dell con el fin de poder llevar a cabo sus obligaciones.

## 10. Niveles de gravedad

Los niveles de gravedad se asignarán conforme a lo indicado en la tabla del **Anexo A** que se proporciona a continuación.

## 11. Software cubierto

Los títulos del software cubierto y la disponibilidad de los países se pueden hallar en <http://www.dell.com/support/softwarecontacts>.

## Términos y condiciones de los servicios de Dell

Esta descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente ("usted" o "el cliente"), y la entidad de Dell que se identifica en la factura referida a la contratación de este servicio. Este servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del cliente firmado por separado con Dell, y está regido por dicho acuerdo, que autoriza explícitamente la contratación de este servicio. Si no existiese dicho acuerdo, dependiendo de la ubicación del cliente, este servicio se presta conforme a lo establecido en las condiciones comerciales de venta de Dell o en el acuerdo a que hace referencia la siguiente tabla (según corresponda, el "acuerdo"). Consulte la tabla que aparece a continuación que detalla la dirección URL aplicable a la ubicación del cliente donde es posible hallar el acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en la página web y aceptan respetarlas.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a la contratación de servicios Dell	
	Cientes que contratan servicios Dell directamente a Dell	Cientes que contratan servicios Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
Estados Unidos	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés canadiense)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés canadiense)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Asia, el Pacífico y Japón	Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Las descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; 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, 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 al 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, Oriente Próximo y África	Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL que les corresponda:  Francia: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Alemania: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Las descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; 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, 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 al 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.

Dell - Internal Use - Confidential

\* Los clientes pueden acceder al sitio web local [www.dell.com](http://www.dell.com) mediante el acceso a [www.dell.com](http://www.dell.com) desde un equipo conectado a Internet dentro de su localidad o a través de las opciones que se encuentran en "Elija un país/región" del sitio web de Dell, disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

El cliente también acepta que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el servicio después del plazo original, el servicio estará sujeto a la descripción del servicio en vigor en ese momento, disponible para su revisión en [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

En la medida que cualquiera de los términos de esta descripción del servicio entre en conflicto con los términos del acuerdo, serán los primeros los que prevalezcan, pero únicamente en el alcance del conflicto específico, no debiendo entenderse que sustituyen a ningún otro término del acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta descripción del servicio.

Formalizar el pedido de los servicios, recibir la prestación de los servicios, usar los servicios o el software asociado o hacer clic o activar respectivamente el botón o la casilla "Acepto", u otra opción similar, que aparecen en la página web Dell.com en relación con su contratación o en una interfaz de Internet o del software de Dell, supone la aceptación por su parte de las condiciones de esta descripción del servicio y los acuerdos incorporados a este documento por remisión. Al suscribir esta descripción del servicio en nombre de una empresa o de otra entidad legal, reconoce disponer de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a 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 se solicite a los clientes de determinados países que formalicen un formulario de pedido debidamente firmado.

## **Anexo A: tablas de los niveles de gravedad**

<b>Gravedad</b>	<b>Situación</b>	<b>Respuesta de Dell</b>	<b>Papel del cliente</b>
1	Impacto comercial crítico: 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 vía telefónica; con intervención rápida del gerente 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 dirección en el lugar, que debe prestar su apoyo.
2	Impacto comercial importante: las características importantes del producto no se encuentran disponibles y no hay otro enfoque aceptable; el software puede estar operativo, pero está gravemente limitado; 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 inmediata del problema por vía telefónica; intervención del administrador de escalación si no se ha determinado el diagnóstico en forma remota dentro de los 90 minutos de iniciada la comunicación.	Proporcionar personal y recursos adecuados para mantener la continuidad de las comunicaciones y esfuerzos de trabajo. Se debe informar al equipo de dirección en el lugar, que debe prestar su apoyo.
3	Impacto comercial mínimo: hay funciones del producto que no se encuentran disponibles, pero existe otro enfoque posible, y la mayoría de las funciones del software todavía son utilizables.	Solución de problemas por vía telefónica.	Proporcionar información acerca del punto de contacto de la incidencia y responder a las solicitudes de Dell en un plazo de veinticuatro (24) horas.
4	Impacto comercial normal: problema o situación menor que no afecta el uso del producto o las operaciones del cliente.	Asistencia por vía telefónica.	Proporcionar información del punto de contacto para cada caso.