



Descripción del servicio

Dell EMC ProSupport para software empresarial

Introducción al Acuerdo de Servicio

Dell EMC se complace en brindar Dell EMC ProSupport para software empresarial (el/los “Servicio(s)”) para determinadas aplicaciones de software (“Producto(s) cubierto(s)”) según se define en la lista de [ProSupport para aplicaciones cubiertas de software](#), de acuerdo con esta descripción del servicio (“Descripción del Servicio”). Además de las prestaciones que figuran a continuación, este Servicio proporciona opciones de soporte técnico (por teléfono, Internet, etc.) y administración de cuenta en conformidad con el período de servicio correspondiente a los Productos cubiertos del cliente (“Incidente(s) calificado(s)”).

Alcance del Acuerdo de Servicio

El servicio que adquirió incluye las siguientes prestaciones (o pasos clave del servicio):

- Soporte integral para software para versiones actuales de determinados títulos de software de terceros y de Dell EMC según se define en la lista de [ProSupport para aplicaciones cubiertas de software](#).
- Acceso telefónico a los ingenieros de ProSupport las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados) para la solución de problemas de software. La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los Clientes y los Socios del Canal de Dell EMC deben comunicarse con un representante de ventas.
- Asistencia para la solución remota de problemas comunes de soporte, cuando esté disponible y con el consentimiento del Cliente, por la que los técnicos de Dell EMC se conectan directamente al sistema a través de una conexión segura de Internet a fin de ofrecer la solución de problemas con mayor velocidad.
- Acceso a foros de soporte en línea las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.
- Documentación del producto.
- Asistencia con paquetes de servicio o parches.
- Orientación para una mejor instalación y configuración.
- Asistencia con problemas de administración de activación de licencia por clave.
- Ayuda colaborativa con proveedores seleccionados de hardware o software de terceros.

Servicios excluidos

- Solución de problemas in situ.
- Servicios de implementación o asesoramiento.
- Solución de problemas de hardware, reparación o distribución.
- Soporte de productos de terceros o asistencia colaborativa de versiones no admitidas actualmente por el fabricante, el proveedor o el socio.
- La ayuda en respuesta a las solicitudes de soporte telefónico del Cliente estará limitada a garantizar las funciones del producto, según fueron diseñadas por el proveedor del software.

- Actividades como instalación, desinstalación, reubicación, asistencia en capacitación, administración remota, o actividades o servicios que no estén descritos explícitamente en esta Descripción del Servicio.
- Eliminación de spyware o virus.
- Servicios de respaldo de datos.
- Acceso a parches de software, actualizaciones y nuevas versiones (suscripciones). El Cliente debe adquirir una licencia de software y un contrato de suscripción independientes a todos y cada uno de los parches de software, actualizaciones y nuevas versiones disponibles durante el plazo de servicio. Cuando proceda, será responsabilidad del cliente contar con una licencia de software válida o celebrar un acuerdo de suscripción cuando solicite el soporte de Dell EMC.
 - Dell EMC proporciona soporte para Clientes que buscan acceso a parches, actualizaciones y reparaciones de errores para títulos seleccionados. El acceso del Cliente a los parches, actualizaciones y reparaciones de errores puede depender de si el Cliente ha adquirido la suscripción correspondiente requerida por el editor tercero para el título por el cual el Cliente está pidiendo soporte.
 - Consulte la lista de [ProSupport para aplicaciones cubiertas de software](#) para obtener un listado de los títulos aplicables.

Cómo contactar a Dell EMC si requiere el Servicio

Soporte en línea, por chat y por correo electrónico:

El soporte Dell EMC ProSupport en línea, por chat y por correo electrónico está disponible en Dell.com/support.

Solicitudes de soporte por vía telefónica:

Disponibles las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados). La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables. Comuníquese con su representante de ventas o con el analista de soporte técnico para conocer los detalles específicos de su ubicación.

Primer paso: llamada para obtener soporte

- Para solicitar soporte telefónico, comuníquese con el centro de soporte de Dell EMC ProSupport de su zona para hablar con un analista de soporte técnico. Los números telefónicos regionales se pueden encontrar en:
- [Comuníquese con el soporte técnico](#)
- Llame desde una ubicación en la que tenga acceso al Producto cubierto.
- Proporcione la etiqueta de servicio o número de orden, según lo solicite el analista. El analista verificará el Producto cubierto del Cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes, y confirmará si los Servicios se encuentran vigentes.

Segundo paso: colaboración con 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 analista iniciará el proceso de solución de problemas a través de una serie de pasos que ayudarán a diagnosticar el problema.

Asistencia colaborativa

Si surge un problema con determinado software de terceros utilizado comúnmente con el Producto cubierto del Cliente, Dell EMC proporcionará un único punto de contacto (según lo establecido en este documento) hasta que se aislen y deriven los problemas al proveedor externo del producto. Específicamente, Dell EMC contactará al proveedor externo y elaborará un “incidente del problema” o un “vale de problema” en nombre del Cliente, proporcionando la documentación

necesaria del problema. Una vez que se involucra un proveedor, Dell EMC supervisará el proceso de resolución del problema y solicitará al proveedor el estado y los planes de resolución correspondientes hasta que este resuelva el problema, ya sea mediante una solución, pasos para corregir la situación, solución alternativa, cambios en la configuración o escalamiento de un informe de errores. Si el Cliente lo solicita, Dell EMC iniciará procedimientos de escalación de administración dentro de Dell EMC o de la organización del proveedor.

Para poder utilizar la Asistencia colaborativa, el Cliente debe contar con los acuerdos de soporte vigentes y con los derechos correspondientes que le otorgue el proveedor externo respectivo. Una vez aislado e informado el problema del Cliente, el proveedor externo prestará el soporte técnico y brindará una resolución para el problema del Cliente. DELL EMC NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.

Límites del soporte para software

Dell EMC no garantiza la solución de ninguna consulta particular relacionada con software ni garantiza que el software produzca o exhiba un resultado específico después de que se realice el Servicio. Las situaciones que dan lugar a las preguntas del Cliente deben ser reproducibles. Dell EMC 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 el soporte telefónico. 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. El Cliente acepta que, en tales situaciones en la que el editor del título de software en cuestión no ofrezca una solución, la obligación de Dell EMC de brindar soporte para el 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 EMC	Función del Cliente
1	Impacto en el negocio 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 por 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 en el negocio importante: las características importantes del producto no se encuentran disponibles y no hay una solución alternativa; 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 EMC en su respuesta.	Solución de problemas por vía telefónica; intervención del gerente 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 dirección en el lugar, que debe prestar su apoyo.
3	Impacto en el negocio mínimo: 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 caso en el punto de contacto y responder a las solicitudes de Dell EMC 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 EMC usen y accedan a los Productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software 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 EMC la entrega de estos Servicios.

Colaboración con el analista por vía telefónica y con el técnico in situ. El Cliente colaborará con el analista de Dell EMC por vía telefónica y con los técnicos que se presenten in situ, y seguirá sus instrucciones. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y de los errores del sistema pueden solucionarse por vía telefónica, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico o analista.

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 EMC. El Cliente también debe garantizar la instalación de parches correctivos, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell EMC o el proveedor, para que los Productos cubiertos puedan ser elegibles para este Servicio.

Copia de respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente deberá realizar una copia de respaldo 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 respaldo 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 EMC 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 DEL PRODUCTO CUBIERTO DEVUELTO A DELL EMC.
- PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL EMC U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.

Dell EMC no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos. Al devolver un sistema, un Producto cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la parte que ha sido solicitada por el técnico por teléfono.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden requerir que Dell EMC acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell EMC. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell EMC 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 EMC no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell EMC 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 EMC

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad de Dell EMC que aparece identificada en la factura emitida por la compra de este Servicio. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del Cliente firmado por separado con Dell EMC y se rige por ese acuerdo, que autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a y regido por los Términos comerciales de venta de Dell EMC 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 EMC Services	
	Clientes que compran servicios de Dell EMC directamente a Dell EMC	Clientes que adquieren servicios de Dell EMC Services a través de un revendedor de Dell EMC 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 del 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 *.
Asia Pacífico, Japón	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 EMC que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell EMC; 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 EMC, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell EMC solo deberá interpretarse como una referencia a Dell EMC como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell EMC 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 EMC que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell EMC; 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 EMC, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell EMC solo deberá interpretarse como una referencia a Dell EMC como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell EMC 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 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 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 aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell EMC, usted 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 compañía 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 "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 pedido.

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

Plazo de 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 el Formulario de pedido. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales administrados 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 pedido del Cliente. A menos que el Cliente y Dell EMC 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 EMC puede rechazar la entrega del Servicio si, a su parecer, tal entrega genera un riesgo no razonable para Dell EMC o para los proveedores del Servicio de Dell EMC, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell EMC no es responsable de ninguna falla o demora en la prestación 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 EMC puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell EMC. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

C. Cesión. Dell EMC puede ceder este Servicio o esta Descripción del servicio a terceros proveedores de servicios calificados.

D. Cancelación. Dell EMC 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 agravante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico in situ.
- El Cliente no cumple los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell EMC cancela este Servicio, lo 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 en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell EMC 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 EMC cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell EMC.

E. 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 área geográfica que figura en los registros de servicio de Dell EMC para su Producto cubierto, o si los detalles de configuración se modificaron y no se notificó a Dell EMC, este deberá volver a calificar su Producto cubierto para los derechos de soporte 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 soporte técnico, 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 EMC de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos reubicados 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 reubicados sujetas a las tarifas de Dell EMC de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento.

F. 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 soporte en la nueva ubicación. Si el Cliente o su cesionario deciden no abonar dicha cantidad adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

© 2017 Dell EMC 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 Dell EMC que se pueden ver en el cuadro de la página siguiente. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell EMC con previa solicitud.