

# Servicios de asistencia al consumidor para PC



## Comparativa de funciones

	Servicio básico de hardware	Premium Support	Premium Support Plus
Asistencia técnica por teléfono y en línea <sup>1</sup>	Variable	24 x 7	24 x 7
Modelo de reparación de hardware <sup>2</sup>	Variable	In situ	In situ
Cola telefónica específica con acceso directo a los expertos de asistencia de Dell		●	●
Un único recurso con experiencia en software y hardware		●	●
Ayuda colaborativa para solucionar problemas diarios de software <sup>3</sup>		●	●
Asistencia internacional: la ayuda que viaja con usted <sup>4</sup>		●	●
<b>Funciones activadas para la tecnología SupportAssist:<sup>5</sup></b>			
• Localización proactiva de problemas que contacta con Dell mientras se lo notifica a usted.		●	●
• Predicción de problemas antes de que se produzcan.			●
• Eliminación automatizada de virus y malware.			●
• Optimiza el rendimiento del PC de forma automática.			●
Ayuda personalizada con el software para configurar las copias de seguridad de los datos, los controles parentales, etc.			●
Reparación de daños accidentales provocados por caídas, derrames de líquidos y subidas de tensión.			●

<sup>1</sup>En algunos países, es posible que la asistencia fuera del horario comercial local se ofrezca en un idioma distinto al de la zona.

<sup>2</sup>Servicio in situ tras diagnóstico remoto. El servicio varía según el sistema y la región. Para obtener más información sobre el servicio in situ, consulte [dell.com/servicecontracts](https://dell.com/servicecontracts).

<sup>3</sup>Incluidos los programas de correo electrónico, las aplicaciones de productividad y creatividad, la funcionalidad de la red y la instalación de periféricos.

<sup>4</sup>Premium Support Plus no se vende para sistemas con SO Ubuntu o Steam. Los niveles de servicio y geográficos varían. Consulte la descripción del servicio en [dell.com/servicecontracts](https://dell.com/servicecontracts).

<sup>5</sup>SupportAssist no está disponible para productos basados en Linux, Windows RT, Android, Ubuntu o Chrome. SupportAssist detecta automáticamente y alerta de forma proactiva a Dell de lo siguiente: problemas con el sistema operativo, actualizaciones de software, actualizaciones y parches de controlador, fallos del disco duro, baterías. La detección predictiva de fallos de análisis incluye los discos duros, las unidades de disco duro y las baterías.