

# Premier Enterprise Support

## Declaraciones de trabajo de Bronze

Octubre de 2003

**Este documento complementa y se debe leer junto con los términos y condiciones de venta y servicio de Dell.**

DELL NO EFECTÚA NINGUNA GARANTÍA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA RELATIVA A LOS SERVICIOS, INCLUSIVE, SIN LIMITARSE A ELLO, CUALQUIER GARANTÍA RELATIVA AL RENDIMIENTO DEL HARDWARE O SOFTWARE UTILIZADO PARA REALIZAR SERVICIOS O CUALQUIER GARANTÍA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA CON RESPECTO A LOS RESULTADOS QUE SE OBTENDRÁN DE LOS SERVICIOS O DE CUALQUIER RECOMENDACIÓN REALIZADA POR DELL, INCLUSIVE, SIN LIMITARSE A ELLO, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA RELATIVA AL RENDIMIENTO, COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD, NO VIOLACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN FIN DETERMINADO DE CUALQUIER MATERIAL O SISTEMA QUE PUEDA RESULTAR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CUALQUIER RECOMENDACIÓN QUE DELL PUDIERA REALIZAR. NADA EN ESTE ACUERDO O EN CUALQUIER OTRA DOCUMENTACIÓN ESCRITA O COMUNICACIÓN ORAL CON EL CLIENTE PUEDE ALTERAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE PÁRRAFO.

### **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES**

DELL Y SUS SUBCONTRATISTAS NO SE RESPONSABILIZARÁN EN NINGÚN CASO DE NINGUNO DE LOS SIGUIENTES HECHOS: DAÑOS ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES O CONSECUENCIALES DE NINGÚN TIPO, INCLUSIVE, SIN LIMITARSE A ELLO, PRODUCTOS O SISTEMAS NO DISPONIBLES PARA SU USO, PÉRDIDAS DE BENEFICIOS O AHORROS O PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE. TAMPOCO SE RESPONSABILIZARÁN DE NINGÚN DAÑO DERIVADO DE LESIONES PERSONALES O DEFUNCIÓN, YA SEA DIRECTO, INDIRECTO O QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADO DE OTRO MODO CON ESTA DECLARACIÓN DE TRABAJO O CON LOS SERVICIOS, O QUE SE DERIVE DE LOS RESULTADOS O DEL FUNCIONAMIENTO DE ALGÚN SISTEMA COMO RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CUALQUIER PLANIFICACIÓN O DISEÑO RECOMENDADO, INCLUSO SI DELL O SUS SUBCONTRATISTAS HAN SIDO AVISADOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUZCA ESE DAÑO E INCLUSO SI EL USUARIO EXPONE O DEMUESTRA UN FALLO EN EL FIN ESENCIAL DE ALGUNA COMPENSACIÓN LIMITADA INCLUIDA EN ESTE ACUERDO. EL USUARIO NO PODRÁ RESPONSABILIZAR A DELL EN NINGÚN CASO POR UNA CANTIDAD SUPERIOR A LA ESPECIFICADA EN EL ACUERDO FIRMADO ENTRE USTED Y DELL O, EN AUSENCIA DE DICHO ACUERDO, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE VENTA Y SERVICIO DE DELL.

Si surge alguna incoherencia o conflicto entre las cláusulas de esta declaración de trabajo (SOW), cualquier descripción de servicios, cualquier otro acuerdo aplicable firmado por el cliente o los términos y condiciones estándar de venta y servicio de Dell, se aplicará el siguiente orden de prioridad:

- 1) Esta declaración de trabajo
- 2) Descripción de servicio
- 3) Acuerdo aplicable firmado por el cliente
- 4) Términos y condiciones estándar de venta y servicio de Dell

## Introducción

A través del **programa de servicios Premier Enterprise Support**, Dell™ ofrece una serie de servicios de gama alta para clientes de almacenamiento y servidores. Premier Enterprise Support consta de cuatro niveles de servicio: Platinum, Gold, Silver y Bronze. Cada uno de estos niveles está diseñado para cubrir las diversas necesidades de los clientes de empresas.

**Asistencia técnica Gold:** para los sistemas comerciales críticos, la asistencia técnica Gold ofrece un completo conjunto de servicios de gama alta diseñados para ayudarle a administrar entornos clave.

**Asistencia técnica Silver:** para los sistemas que necesitan niveles básicos de asistencia técnica, el nivel Silver proporciona resoluciones rápidas en 4 horas.

**Asistencia técnica Bronze:** para los sistemas en los que el tiempo no es de vital importancia y clientes que prefieren solucionar los problemas y realizar las reparaciones ellos mismos, Dell ofrece el paquete Bronze.

Este documento proporciona una descripción completa del nivel Bronze de Premier Enterprise Support, de ahora en adelante denominado **Asistencia técnica Bronze**.

## Contenido

30 días de asistencia para configuración de iniciación.....	5
Asistencia técnica telefónica.....	8
Asistencia técnica en línea.....	9
Servicio de mantenimiento de hardware .....	11
Asistencia técnica para sistemas operativos de red opcional .....	12

## **30 días de asistencia para configuración de iniciación**

Dell ofrece un programa de asistencia telefónica de **30 días para iniciación** (mediante nuestra cola de nivel 1) sin coste alguno para ayudarle en cuestiones de optimización y configuración durante el período crítico de 30 días después del envío del sistema PowerEdge. Este programa está disponible para los clientes que tienen el sistema operativo Microsoft, Novell o Red Hat instalado en fábrica en su servidor Dell.

### **Los productos de software cubiertos para los servidores son:**

- Microsoft Windows NT/Windows 2000/Windows 2003
- Red Hat LINUX
- Novell NetWare
- Microsoft BackOffice Small Business Server

### **El horario de disponibilidad es el siguiente:**

Horario de oficina del turno principal (8:00-9:30 am a discreción de Dell durante las ocho horas siguientes, según el horario de oficina del turno principal aplicable en cada país).

### **Los idiomas disponibles son:**

Inglés, francés, alemán, español, danés, sueco, finés, noruego, italiano, flamenco

### **Números de contacto:**

Los clientes deben llamar al equipo de asistencia técnica de Dell al número que aparece en la documentación del sistema. También puede encontrarlo en el sitio de asistencia electrónica de Dell [support.euro.dell.com](http://support.euro.dell.com).

### **La asistencia proporcionada es la siguiente:**

#### **Sistemas operativos principales**

Ayuda en la instalación de controladores para periféricos internos, como unidades de disco duro, CD-ROM o unidades de copia de seguridad en cinta suministradas por Dell

Ayuda en la instalación y configuración de controladores de vídeo integrados dentro de los límites validados

Ayuda en la instalación de service packs y parches para el software del sistema operativo suministrado por Dell

Ayuda en la configuración de un cliente Windows para pruebas de conectividad del servidor. Si es necesario, el cliente se configurará con una instalación IP sencilla utilizando una dirección IP estática, que el cliente debe eliminar después de las pruebas.

Realización de pruebas de conectividad entre un cliente Windows y el servidor (con PING)

#### **Small Business Server (SBS)**

Confirmación de que la instalación de fábrica es como se esperaba

Conexión al servidor SBS en un ISP mediante red telefónica

Exploración de Internet desde el servidor

Confirmación del funcionamiento de las comunicaciones de red con PING y el entorno de red

Ayuda en la instalación del controlador para un disco o periférico suministrado por Dell y que aparece en la Lista de compatibilidad de hardware (HCL) de SBS.

Ayuda en la instalación y configuración de controladores de vídeo integrados dentro de los límites validados

Ayuda en la instalación de service packs y parches para el software del sistema operativo suministrado por Dell

Ayuda en la conexión y configuración de un servicio SAI, así como demostración de la funcionalidad utilizando el servicio SAI básico (si Dell lo suministra)

Ayuda en la instalación y configuración de controladores para admitir periféricos internos opcionales cuando los suministre Dell y aparezcan en la Lista de compatibilidad de hardware de SBS.

Ayuda en la reinstalación del software SBS en caso de que el cliente **destruya la instalación de fábrica sin querer**

**Responsabilidades del cliente**

Proporcionar una persona con los conocimientos necesarios en la ubicación del servidor para realizar las actividades necesarias.

Proporcionar, cuando sea necesario, un sistema cliente en funcionamiento en la misma red que el servidor.

Proporcionar el número de etiqueta del sistema en el que se está realizando la instalación.

Otras acciones razonables que permitan a Dell proporcionar asistencia

**Notas del servicio**

Cualquier software (incluido, pero no exclusivamente software de copia de seguridad o gestión de alimentación) o periféricos de hardware no suministrados por Dell como parte del servidor, no se incluyen en los términos de este servicio de asistencia.

La conectividad WAN en cualquier formato está fuera del ámbito del servicio.

**Asistencia técnica telefónica**

Dell proporciona asistencia técnica telefónica, recomendaciones e información técnica general relacionada con el hardware fabricado por Dell.

La asistencia técnica incluye asistencia y recomendaciones relativas a la instalación de service packs, componentes, suplementos, actualizaciones y parches para los sistemas operativos instalados en fábrica cubiertos específicamente y asistencia para alerta de fallo inminente.

**El horario de disponibilidad es el siguiente:**

Horario de oficina del turno principal (8:00-9:30 am a discreción de Dell durante las ocho horas siguientes, según el horario de oficina del turno principal aplicable en cada país).

**Los idiomas disponibles son:**

Inglés, francés, alemán, español, danés, sueco, finés, noruego, italiano, flamenco

**Números de contacto:**

Los clientes deben llamar al equipo de asistencia técnica de Dell al número que aparece en la documentación del sistema. También puede encontrarlo en el sitio de asistencia electrónica de Dell support.euro.dell.com.

**Responsabilidades del cliente**

Proporcionar una persona con los conocimientos necesarios en la ubicación del servidor para realizar las actividades necesarias.

Proporcionar, cuando sea necesario, un sistema cliente en funcionamiento en la misma red que el servidor.

Antes de ponerse en contacto con Dell, debe tener a mano la siguiente información: número de modelo, número de etiqueta, fecha de adquisición, descripción del problema y cualquier código de error.

Otras acciones razonables que permitan a Dell proporcionar asistencia

**Notas del servicio**

Cualquier software (incluido, pero no exclusivamente software de copia de seguridad o gestión de alimentación) o periféricos de hardware no suministrados por Dell como parte del sistema, no se incluyen en los términos de este servicio de asistencia.

## Asistencia técnica en línea

Dell proporciona asistencia técnica en línea y por correo electrónico las 24 horas del día a través del sitio de asistencia electrónica de Dell support.euro.dell.com. El sitio contiene información técnica y de resolución de problemas así como utilidades para su modelo específico de Dell.

Los servicios disponibles son los siguientes:

Página Premier: conexión y registro	El cliente deberá registrarse en una cuenta Premier si aún no lo ha hecho. El administrador de cuentas comerciales de Dell o miembro del equipo TAM (Technical Account Management, Administración técnica de cuentas) Gold gestiona la solicitud de un nuevo registro. El cliente recibe la conexión. En el registro, el cliente puede recuperar y configurar el perfil.
Página Premier: preferencias personalizadas (administradas por el cliente)	El cliente podrá configurar sus sistemas para permitir la referencia a la información del producto a través de las propias etiquetas de activos del cliente.
Sitio Web SUPPORT EURO DELL COM	Dell proporciona acceso completo al entorno del sitio de asistencia técnica (país registrado). Accediendo al sitio Web de asistencia (Support Euro.Dell.com) a través de la página Premier, los clientes tendrán acceso a funciones PESS.
Asistencia técnica e información de servicios	Dell proporciona descargas, base de conocimientos y configuración del sistema. Se seleccionan por tipo de sistema o según la etiqueta de activo introducida.
Estado de las llamadas de servicio	Dell proporciona acceso al estado del activo de una o varias etiquetas (tipo de llamada de servicio, tiempo estimado de llegada, información de contacto) e información sobre el estado de la llamada actual, no de llamadas de servicio antiguas. Los datos proporcionados son de sólo lectura.
Solicitud de piezas en línea	Dell permite a los clientes con el servicio de piezas del cliente a domicilio realizar pedidos de piezas para el reaprovisionamiento. Dell responderá a la solicitud mediante el proceso de administración de piezas estándar.
Información sobre la garantía, configuración del sistema y documentación del sistema	Dell proporciona el estado del servicio y el tiempo que queda para el sistema con el número de etiqueta proporcionado por el cliente. Dell proporciona información de la configuración del sistema tal y como la envió Dell para el sistema con el número de etiqueta proporcionado por el cliente. Dell proporciona acceso a las especificaciones técnicas, a los componentes admitidos y a los periféricos y el software para los sistemas Dell.

La asistencia técnica mediante correo electrónico incluye asistencia y recomendaciones relativas a los service packs, componentes, suplementos, actualizaciones y parches para los sistemas operativos instalados en fábrica cubiertos específicamente y asistencia para alerta de fallo inminente.

### El horario de disponibilidad es el siguiente:

24 horas al día

### Los idiomas disponibles son:

Inglés, francés, alemán, español, danés, sueco, finés, noruego, italiano, flamenco

### Responsabilidades del cliente

Proporcionar una persona con los conocimientos necesarios en la ubicación del servidor para realizar las actividades necesarias.

Proporcionar, cuando sea necesario, un sistema cliente en funcionamiento en la misma red que el servidor.

Al ponerse en contacto con Dell, debe tener a mano la siguiente información: número de modelo, número de etiqueta, fecha de adquisición, descripción del problema y cualquier código de error. Otras acciones razonables que permitan a Dell proporcionar asistencia.

**Notas del servicio**

Cualquier software (incluido, pero no exclusivamente software de copia de seguridad o gestión de alimentación) o periféricos de hardware no suministrados por Dell como parte del sistema, no se incluyen en los términos de este servicio de asistencia.

## **Servicio de mantenimiento de hardware**

El sistema se suministra con una garantía regulada por los términos y condiciones de venta y servicio de Dell y tres años de servicio de mantenimiento de hardware con respuesta a partir del siguiente día laborable.

Dell hará lo posible para enviar un técnico a domicilio en el plazo del siguiente día laborable, siempre que un técnico de la asistencia técnica de Dell acuerde y acepte la llamada de avería del sistema con más de una hora de antelación al término del horario de oficina local (consultar localmente).

### **El horario de disponibilidad es el siguiente:**

Horario de oficina del turno principal (8:00-9:30 am a discreción de Dell durante las ocho horas siguientes, según el horario de oficina del turno principal aplicable en cada país).

**Los servicios que Dell acuerda proporcionar en esta declaración de trabajo (“SOW”) son necesarios porque existe algún defecto o se puede producir alguno en materiales o mano de obra en el sistema Dell o en cualquier componente del sistema cubierto por esta declaración. El mantenimiento preventivo no está incluido. Dell no estará obligado a reparar ningún sistema Dell ni ningún componente del sistema que haya sufrido daños derivados de un accidente, uso inadecuado o abuso del sistema o de los componentes o una acción divina, como, pero sin limitarse a ello, tormentas eléctricas, inundaciones o terremotos. Con respecto a cualquier servicio que no esté incluido en la cobertura de esta declaración, Dell decidirá según su criterio si se deben realizar los servicios y, si opta por hacerlo, los servicios estarán sujetos a un cargo adicional que correrá por cuenta del usuario.**

## Asistencia técnica para sistemas operativos de red opcional

Si ha adquirido un sistema operativo Microsoft Network o un sistema operativo Microsoft Network con soporte de aplicaciones BackOffice (“Soporte NOS”) en los países de venta directa de la zona EMEA de Dell (definida como Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Sudáfrica, Suecia, Suiza y otros países que Dell puede notificar cada cierto tiempo), Dell le proporcionará servicios de asistencia técnica telefónica de acuerdo con los términos y condiciones incluidos en este documento y en los términos y condiciones de venta y servicio de Dell.

### Productos cubiertos

El soporte NOS telefónico está disponible para el Software cubierto (definido a continuación) que se ejecuta sólo en sistemas Dell PowerEdge®.

### Software cubierto

- Conexiones y software Dell Openmanage
- Dell Powersuites
- Veritas Backup Exec (sólo configuraciones certificadas)
- Veritas Netbackup (sólo configuraciones certificadas)
- CA Arcserve/BRightstor (sólo configuraciones certificadas)
- Instalación de Oracle 9i RAC
- Windows 2000 (sólo configuraciones certificadas)
- Windows Server 2003 (sólo configuraciones certificadas)
- SBS 2000 (sólo configuraciones certificadas por Dell)
- SQL 6.5/7.0/2000
- Exchange 5.5/2000
- Redhat Linux (sólo configuraciones certificadas por Dell)
- Novell Netware (sólo configuraciones certificadas por Dell)
- Microsoft IIS
- Proxy Server/ISA Server
- Exchange 2003
- SBS 2003
- Commvault Galaxy

A todos los elementos anteriores se les denomina “Software cubierto”.

### Adquisición de servicios de soporte NOS de Dell

Los clientes pueden adquirir soporte NOS sólo como un paquete de cinco o diez llamadas de servicio. El paquete de llamadas de servicio es válido durante un año a partir de la fecha de adquisición detallada en la factura.

Los servicios se pueden adquirir con un sistema, de forma separada o como renovación. Dell necesita 3 días laborables a partir de la fecha de adquisición para procesar el pedido de servicio y ponerlo a su disposición.

### Disponibilidad

El soporte NOS está disponible durante el horario de oficina, a excepción las fiestas públicas y nacionales.

### Idiomas admitidos

Inglés, francés, alemán, holandés, español, italiano

**Solicitud de servicio**

El soporte NOS está disponible llamando al número de asistencia técnica local de Dell, que aparece en el manual de solución de problemas del sistema. Se les solicitará a los clientes el número de pedido del soporte NOS de Dell para verificar el derecho al servicio.

Una vez validado, Dell se encargará de que un técnico devuelva la llamada. Dell realizará esfuerzos razonables comercialmente para responder en el plazo de dos horas dentro del horario de oficina.

**Derecho al servicio**

Una llamada de servicio se define como una solicitud de asistencia al cliente para el Software cubierto. El contacto inicial y los contactos posteriores necesarios para solucionar el problema, hasta un máximo de 60 minutos, se considerarán como una única llamada de servicio que se descontará del paquete de llamadas de servicio adquirido por el cliente. Se descontará otra llamada de servicio del paquete por los siguientes 60 minutos o parte. Una sola solicitud de un cliente para (i) más de un producto, o (ii) varios problemas no relacionados sobre el mismo producto, se considerarán como varias llamadas de servicio.

En el caso de que no quede ninguna llamada de servicio o éstas hayan vencido, el cliente debe adquirir un nuevo paquete de llamadas de servicio para continuar con la entrega del servicio.

**Elementos que cubre el soporte NOS**

Dell ayudará a resolver los problemas de los clientes que tienen derecho a ello proporcionando asistencia electrónica y telefónica para abarcar lo siguiente:

- Correcciones propuestas para los mensajes de error del Software cubierto
- Identificación de un problema que puede incluir cualquiera de las siguientes acciones: recopilación de información, análisis, asistencia de uso y funcionamiento, recomendaciones y orientación telefónicas, así como investigación incluida la reproducción de sistemas y la obtención de información adicional
- Resolución del problema, que puede incluir cualquiera de las siguientes acciones: resolución o pasos para llegar a la resolución
- Solución
- Cambios en la configuración
- Comunicación mediante un informe del error
- Identificación de errores
- Recomendaciones sobre características y funciones
- Documentación de comunicación de terceros
- Suministro de parches/correcciones en marcha

**Elementos que no cubre el soporte NOS**

El soporte NOS excluye la asistencia para software que no sea el "Software cubierto" que se ejecuta en sistemas Dell PowerEdge®.

El servicio se limita al número de llamadas de servicio adquiridas.

El servicio no cubre modificaciones que provocan incompatibilidad del sistema o configuraciones no válidas.

Sin limitaciones, el soporte NOS no incluye los siguientes tipos de asistencia:

Desarrollo

Asistencia para hardware o software de aplicaciones que no sean de Dell

Cualquier servicio a domicilio

Asistencia remota o a domicilio para la formación

Actualizaciones o nuevas versiones de productos del Software cubierto

Administración remota de sistemas Dell

Automatizaciones, programación, diseño de bases de datos o desarrollo Web

## **Responsabilidades del cliente**

Para recibir el soporte NOS, los clientes deben cumplir lo siguiente:

### Registro de derecho al servicio

El número de pedido del soporte NOS actúa como clave para el derecho al servicio. Los clientes deben tener esta información disponible para realizar el presupuesto al llamar para solicitar asistencia.

### Cooperación con el técnico

Los clientes deben confirmar que las siguientes condiciones se cumplen:

La situación que origina el problema se puede reproducir en un único sistema, por ejemplo, una unidad de procesamiento central con sus estaciones de trabajo y otros periféricos.

El Software cubierto está en los niveles de publicación actuales admitidos por Dell.

Los clientes que llaman para solicitar asistencia deben tener conocimientos técnicos del producto de software cubierto, el sistema de hardware, cualquier otro software afectado y los hechos y circunstancias que rodean al incidente hasta el punto que sea necesario para que Dell lleve a cabo sus obligaciones de asistencia técnica.

El sistema completo, incluido el software y el hardware, está disponible y es accesible para el representante del cliente sin límite durante cualquier conversación telefónica con el técnico de la asistencia técnica de Dell.

El representante seguirá las instrucciones y sugerencias del técnico de la asistencia técnica de Dell, utilizando el sistema completo.

El cliente debe proporcionar otras acciones razonables para que Dell pueda proporcionar asistencia.

### Software/Copia de seguridad de datos

Los clientes entienden y aceptan que Dell no es responsable de ninguna pérdida de software o datos.

Si se inicia la llamada de servicio pero no se cumplen las responsabilidades del cliente, se descontará una llamada del paquete adquirido por el cliente.

## **Renovación**

Los clientes pueden adquirir paquetes de llamadas de servicio adicionales enviando una solicitud de adquisición a Dell. Se aplicarán la declaración de trabajo y los precios en vigor en el momento de la adquisición.

## **Reclamaciones de confidencialidad o derechos de propiedad**

El cliente acepta que cualquier información o datos divulgados o enviados a Dell, a través del teléfono, electrónicamente o de cualquier otro modo, no son confidenciales ni de su propiedad.

ofertas de la asistencia técnica y el servicio de Dell y no pretende ser una descripción completa. Ni Dell ni sus afiliados asumen responsabilidad alguna derivada de imprecisiones, errores u omisiones que pueda haber en el presente documento. Dell se reserva el derecho de realizar mejoras o cambios en el presente documento, así como en los productos y servicios descritos, en cualquier momento sin previo aviso u obligación.

© 2003 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Queda totalmente prohibido cualquier tipo de reproducción sin el permiso por escrito de Dell Computer Corporation. Dell y el logotipo de Dell son marcas comerciales registradas o no registradas de Dell Inc. Las demás marcas comerciales y nombres comerciales se utilizan en este documento para referirse a las entidades propietarias de las marcas y nombres o sus productos. Dell renuncia a cualquier interés en la propiedad de las marcas comerciales y los nombres comerciales de otras empresas.