

Descripción de Servicio:

Soporte Avanzado de Software

Resumen del Servicio

Para clientes Dell que necesitan asistencia experta con software de servidores, Dell le ofrece acceso telefónico gratuito a los ingenieros de soporte de software para servidores PowerEdge™, aparatos de servidor PowerApp™, PowerConnect™ y Network Switches.

El Soporte de Software Avanzado también provee apoyo al sistema operativo con ayuda de técnicos expertos en Microsoft® Windows 2000® Server, Microsoft Windows NT®, Novell® NetWare®1, Novell ICS, y Novell IntraNetWare, soporte en manejo de sistema para Dell OpenManage Assistant Series y Connections2 así como productos Microsoft BackOffice, Dell OpenManage PowerSuites™ para Tape Backup, Big-IP®, Red Hat® Linux® y el software de administración PowerConnect.

El Soporte Avanzado de Software puede adquirirse por sistema Dell y en diferentes paquetes de solución. Incluye soporte con cobertura de 24x7 y un tiempo de respuesta de cuatro horas.

El Soporte Avanzado de Software cubre:

- Diagnóstico basado en la información recolectada
- Análisis de la información colectada
- Investigación de opciones, incluso la reproducción de síntomas
- Propuesta al cliente de medidas correctivas para los paquetes de software cubiertos
- Envío de un técnico de servicio de ser necesario, en caso de falla de hardware y (según las condiciones del contrato de mantenimiento del cliente)
- Requerimiento de intervención del proveedor para resolver alguna imperfección del software, si fuese necesario

No está incluido en este servicio:

Soporte Avanzado de Software no incluye los siguientes tipos de soporte:

- Hardware de terceros y no Dell, o aplicaciones de software no explícitamente nombradas
- Cualquier servicio a domicilio
- Asistencia de capacitación remota o domiciliaria
- Mejoras al sistema operativo de red o a las nuevas versiones del sistema operativo de red
- Administración remota de sistemas Dell
- Elaboración de scripts, programación, diseño de bases de datos o desarrollo Web
- Kernels recopilados

Responsabilidades del Cliente:

Para que el equipo de Soporte Técnico de Dell pueda responder rápidamente a sus necesidades críticas de apoyo para software, es preciso que usted se asegure de que se cumplen las siguientes condiciones:

- El representante que se comunique con Dell deberá ser un entendido en el software cubierto, el sistema de hardware y en cualquier otro software involucrado, así como en las circunstancias del problema.
- El sistema completo, incluyendo software y hardware, estarán a disposición del representante ya indicado, de manera que éste pueda acceder sin límite al mismo durante las conversaciones telefónicas con el analista de Soporte Técnico de Dell.

Informaciones Adicionales Importantes:

- Se manejan a razón de un problema por hora o parte de una hora los servicios administrativos adicionales (más allá de los asuntos fundamentales de soporte del sistema), por ejemplo ayuda para migrar a Windows 2000 o la instalación de un sistema operativo de red. Este soporte adicional de "Mejor Esfuerzo" se ofrece de 7 a.m. a 7 p.m., hora estándar del Centro, de lunes a viernes. Las preguntas se responden en base al mejor esfuerzo, sin solución garantizada ni tiempo de respuesta garantizado.
- Soporte Avanzado de Software se vende en paquetes por número de soluciones. Una solución es la llamada de contacto inicial y toda otra llamada subsiguiente para resolver el problema del cliente. Los contratos de Soporte Avanzado de Software están vinculados con una compra de sistema determinado. Si se compran después de adquirir el sistema, el cliente debe darnos su número de contrato cada vez que solicite servicio. Los clientes pueden comprar una sola solución a través del grupo de garantías extendidas de Dell, las cuales pueden comprarse sólo de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m. hora del centro de US, y no tienen respuesta garantizada.
- El soporte para el software de Novell se ofrece en inglés solamente como un servicio de devolución de llamada en las 8 horas siguientes.
- Visite www.dell.com/openmanage para conocer el detalle de los componentes de Dell OpenManage. Los precios, las especificaciones y la disponibilidad pueden cambiar sin aviso previo. Los niveles de cobertura y tiempos de respuesta pueden variar entre los servicios Silver y Gold/Platinum. Consulte con su representante de ventas para más información.
- Incumplimiento de condiciones requeridas puede dar lugar a deducción de resoluciones.
- Para detalles en todos los programas, comuníquese con Dell. Las especificaciones de servicio son válidas en América Latina y el Caribe solamente y están sujetas a cambio sin aviso previo.
- Dell, el logotipo Dell, PowerEdge, PowerApp, DirectLine, y Dell OpenManage PowerSuites para Tape Backup son marcas comerciales de Dell. Microsoft, Windows NT y Windows 2000 son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation. Otras marcas y nombres comerciales pueden usarse en este documento para referirse a las organizaciones que las reclaman como suyos o a sus productos. Dell declara no tener interés patrimonial alguno en las marcas y nombres comerciales distintos de los suyos. **Dell no es responsable de errores de tipografía y fotografía.**

Dell tiene la satisfacción de prestar estos Servicios, de acuerdo con esta Descripción de Servicio y con los términos y condiciones del Contrato Principal de Servicios con Clientes Dell en http://www.dell.com/service_contracts/, o de acuerdo con el contrato aplicable del Cliente, firmado en separado con Dell.

