



Descripción del servicio

Implementación de una solución Dell vStart Compellent

Introducción al acuerdo de servicio

Este servicio permite la implementación in situ de una solución única Dell vStart Compellent ("solución") después del ensamblaje inicial en la fábrica y la entrega al centro de datos del cliente, según se establece más específicamente en esta descripción del servicio (el "servicio" o los "servicios"). Este servicio incluye lo siguiente, en función de la solución vStart ("solución") vendida:

- Planificación y administración de proyecto de implementación de solución vStart estándar.
- Instalación de los componentes del hardware de Dell Compellent en el rack Dell, según se necesite.
- Instalación y configuración de una de las siguientes soluciones de virtualización:
 - VMware® vSphere ("hipervisor") y aplicación VMware vCenter Server ("administración de hipervisores"). Hipervisor Microsoft® Hyper-V y Microsoft System Center Essentials ("SCE") o la aplicación de administración de hipervisores Microsoft System Center Virtual Machine Manager ("SCVMM").
- Instalación y configuración del hipervisor y Dell OpenManage™ en los servidores físicos incluidos en la solución.
- Implementación de un entorno de arreglo de almacenamiento Dell Compellent™ y conmutadores Ethernet iSCSI o de canal de fibra incluidos en el paquete de la solución, según se necesite.
- Instalación y configuración del complemento de administración de Dell para VMware vCenter, para la solución VMware.
- Instalación y configuración de Dell OpenManage Essentials ("OME").

Al finalizar este servicio, Dell llevará a cabo una breve sesión de orientación del producto cubierto y proporcionará una guía de configuración que documente la implementación. Este servicio solo está disponible para las soluciones Dell vStart Compellent.

Se proporcionará el servicio durante el horario comercial normal de Dell de lunes a viernes (de 8:00 a 18:00 horas, hora local del cliente) a no ser que se especifique lo contrario en el Apéndice B.

Cualquier servicio que se preste fuera del horario comercial normal de Dell se verá reflejado en la factura del cliente. Durante los feriados locales, estatales o nacionales, no se brindarán servicios a no ser que se haya acordado previamente con el equipo de ventas y el gerente del proyecto de Dell.

En esta descripción del servicio ("descripción del servicio") participan usted, es decir el cliente ("usted" o "cliente"), y la entidad de Dell identificada en su factura para la contratación de este servicio. Este servicio se presta en relación con el acuerdo maestro de servicios que el cliente firmó por separado

con Dell y que autoriza explícitamente la venta de este servicio (como se define en el presente documento) o, ante la ausencia de dicho acuerdo, los términos de venta de Dell aplicables a los clientes comerciales, que están disponibles en www.Dell.com/terms (en Estados Unidos, puede tener acceso a esto en www.Dell.com/terms) o en el sitio web Dell.com correspondiente a su zona y que se incorporan en este documento en su totalidad a modo de referencia.

Dónde consultar los términos de venta. Los clientes de Estados Unidos pueden acceder a los términos comerciales de venta en www.Dell.com/terms. Los clientes que se encuentran fuera de los Estados Unidos pueden acceder a los términos de venta y servicio en el sitio web local de www.Dell.com o en la sección de términos de servicio www.Dell.com/servicecontracts específica de su país. En ese sitio web, se debe seleccionar el país y el idioma de preferencia en los menús desplegables correspondientes del segmento de ventas de Dell al que le haya comprado el servicio (empresas pequeñas y medianas o empresas grandes y sector público). Si necesita ayuda para encontrar los términos de venta, comuníquese con el soporte técnico de Dell o con su representante de ventas.

Ubicación de las descripciones del servicio. Las descripciones del servicio están disponibles en línea en www.Dell.com/servicecontracts. En ese sitio web, se debe seleccionar el país y el idioma de preferencia en los menús desplegables correspondientes del segmento de ventas de Dell al que le haya comprado el servicio (empresas pequeñas y medianas o empresas grandes y sector público). Cuando haga esta selección, pasará automáticamente a una página web con una lista de los contratos de servicio disponibles en cada país. Consulte la descripción del código de artículo (SKU) en la factura o comprobante de pedido para confirmar cuáles fueron los contratos de servicio adquiridos. Si necesita ayuda para encontrar un contrato de servicio, comuníquese con el soporte técnico de Dell o con su representante de ventas.

Aceptación de esta descripción del servicio. Acepta registrarse por esta descripción del servicio y los acuerdos incorporados y detallados en este documento al encargar los servicios, al recibir el pedido o usar los servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón o activar la casilla "Acepto" en el sitio web de Dell.com en conexión con la compra o dentro de la interfaz de software de Dell. Si participa en esta descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta descripción del servicio, en cuyo caso "usted" o "cliente" hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta descripción del servicio, los clientes de ciertos países también deben firmar un acuerdo de compra.

El servicio caduca 1 año después de la compra. EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY VIGENTE REQUIERA LO CONTRARIO, USTED PUEDE USAR ESTE SERVICIO UNA SOLA VEZ DURANTE EL PERÍODO DE 1 AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL ("FECHA DE VENCIMIENTO"). LA FECHA DE COMPRA ORIGINAL SE DEFINE COMO LA PRIMERA FECHA ENTRE LA FECHA DE LA FACTURA DEL SERVICIO Y LA FECHA DE CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO DE DELL. DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE DELL SE CONSIDERARÁ CONSUMADA AUNQUE EL SERVICIO NO SE USE.

Alcance del acuerdo de servicio

SKU del servicio

Consulte el Apéndice A



Los pasos clave del servicio incluyen

- **Planificación del proyecto:**

1. Revisar los requisitos de preparación técnica y del entorno del sitio.
2. Confirmar las fechas de revisión de la preparación y de la instalación y destacar las dependencias con respecto a las fechas de preparación completa del sitio del cliente y de envío del producto para cumplir con la programación de instalación planificada.
3. Verificar la revisión, la aceptación y el cumplimiento de los términos y las condiciones del servicio por parte del cliente.
4. Determinar si el recurso de una base de datos ("DBA") estará disponible durante la parte de instalación de este servicio, si se conecta a una base de datos admitida SQL u Oracle® existente para la administración de hipervisores, y programación según corresponda.

- **Planificación de la solución:**

1. Analizar la funcionalidad básica de la administración de hipervisores y las prácticas óptimas.
2. Verificar que los hosts existentes cumplan con los requisitos mínimos de hardware y software.
3. Crear un diseño válido basado en la configuración de hardware y software del cliente:
 - a. Definir la asignación de almacenamiento:
 - i. Volúmenes y perfiles de almacenamiento.
 - ii. Volúmenes.
 - iii. Asignación de servidores.
 - b. Definir o confirmar que la configuración cumpla con los requisitos mínimos de hardware y software para el entorno.
4. Analizar las configuraciones recomendadas de la red de área local ("LAN") y los parámetros de seguridad para todos los hosts iSCSI con el cliente.
5. Diseñar y documentar las estructuras iSCSI o de canal de fibra válidas e independientes para los nuevos conmutadores en función de las pautas de las prácticas óptimas:
 - a. Revisar junto con el cliente las pautas recomendadas de iSCSI incluidas en las prácticas óptimas para todos los conmutadores (que no sean de Dell), a fin de que el cliente pueda configurarlos correctamente.
6. Diseño de almacenamiento, planificación de partición de volúmenes del hipervisor y distribución en función de la información proporcionada y las prácticas óptimas.
7. Determinar la administración de hipervisores, los requisitos de los servidores y las asignaciones de almacenamiento:
 - a. Determinar qué base de datos existente está implementada y recopilar toda la información necesaria:
 - i. Tipo de base de datos, tipo de sistema operativo host, tipo de conexión y nombre de la base de datos.
 - b. Determinar y documentar, en caso de que el cliente desee un servidor de administración de hipervisores integrado en Active Directory®.
 - c. Definir las especificaciones de las máquinas virtuales (VM) para el servidor de administración de hipervisores y comprobar que el cliente tenga una licencia válida de Microsoft Windows® 2008 R2.
 - i. Para la solución que incluya SCE o SCVMM:
 - (a) Analizar el requisito de unir la máquina virtual al dominio e iniciar sesión a través del dominio durante la instalación.
 - (b) Definir el disco de la máquina virtual y los requisitos de memoria.
 - (c) Determinar y documentar si el cliente desea el módulo de emisión de informes.
 - (d) Determinar y documentar si se usará una base de datos externa admitida o la integrada predeterminada.
8. Asignación de servidor, almacenamiento y máquina virtual:



- a. Analizar la funcionalidad básica del hipervisor y las prácticas óptimas.
 - b. Diseño de almacenamiento, planificación de partición de volúmenes del hipervisor y distribución lógica en función de la información proporcionada y las prácticas óptimas.
 - c. Configurar la información detallada acerca de las máquinas virtuales que se implementarán.
9. Analizar y documentar la instalación de Dell OpenManage Server Administrator ("OMSA") y OME.
- **Implementación y prueba de la solución Dell Compellent:**
 - 1. Instalar los componentes del arreglo de almacenamiento:
 - a. Desembalar e inspeccionar todo el hardware antes de la instalación.
 - b. Montar el hardware relacionado con los racks necesario en el rack admitido por Dell.
 - c. Retirar, si es necesario, cualquier componente (como blades, fuentes de alimentación y unidades) para reducir el peso total.
 - d. Montar los componentes del arreglo de almacenamiento en el rack o los rieles.
 - e. Reinstalar los componentes que se hayan retirado del producto.
 - f. Instalar las unidades de distribución de alimentación (PDU) proporcionadas por el cliente en el rack para la adecuada configuración de alimentación del producto, según sea necesario.
 - g. Instalar y enrutar los cables de alimentación e interconexión a los componentes de almacenamiento.
 - h. Conectar los puertos de administración a las uniones de red proporcionadas por el cliente.
 - i. Encender el producto y verificar la funcionalidad básica asegurándose de que no haya indicadores de fallas.
 - **Implementación y prueba de la solución Dell vStart:**
 - 1. Conectar los puertos de administración a las uniones de red proporcionadas por el cliente.
 - 2. Encender el producto y verificar la funcionalidad básica asegurándose de que no haya indicadores de fallas.
 - 3. Configurar el particionado de la tarjeta de red ("NPAR") según la Guía de implementación de vStart.
 - 4. Configurar el almacenamiento, según se indica en el diseño:
 - a. Administrar los discos nuevos.
 - b. Crear perfiles de almacenamiento.
 - c. Crear volúmenes.
 - d. Asignar volúmenes al perfil de almacenamiento correspondiente.
 - e. Crear programaciones de repeticiones de volúmenes, según se necesite.
 - 5. Configurar los nuevos conmutadores de canal de fibra o Ethernet Dell, según el diseño.
 - a. Confirmar que la versión del firmware de los conmutadores sea de la versión aprobada; actualizar según sea necesario.
 - b. Configurar los ajustes de conmutador de canal de fibra o iSCSI recomendados.
 - 6. Configurar cada servidor, según el diseño:
 - a. Validar que las versiones del firmware y el software de los hosts no sean inferiores a las versiones aprobadas:
 - i. En el hardware de Dell, actualizar según sea necesario.
 - ii. En el hardware que no sea de Dell, verificar que el cliente realice las actualizaciones necesarias.
 - b. En los hosts de Dell, instalación de las NIC o los HBA iSCSI y el controlador, según sea necesario:
 - i. Realizar un ciclo de apagado y encendido del host para asegurar un ciclo de inicio adecuado.



- ii. Instalar las NIC o los HBA iSCSI en el host.
 - iii. Comprobar de que la versión del firmware de los HBA iSCSI no sea inferior a la versión aprobada; actualización según sea necesario.
 - iv. Instalar el controlador del HBA iSCSI en el sistema operativo del host.
- c. En los host que no sean Dell, comprobar que el cliente haya instalado la NIC o el HBA iSCSI y el controlador.
- d. Instalar el iniciador iSCSI, según sea necesario.
- e. Configurar las direcciones de protocolo de Internet de NIC iSCSI, según corresponda.
- f. Instalar o configurar el software de conmutación por error incluido con el hardware de almacenamiento, según sea necesario.
- g. Configurar las políticas de las rutas de volumen, según sea necesario.
- 7. Configurar los parámetros iSCSI o de canal de fibra en el arreglo, según corresponda.
 - a. Registrar los servidores y confirmación de la conectividad.
- 8. Configurar el protocolo de autenticación de intercambio (CHAP), según sea necesario:
 - a. Desconectar y borrar las configuraciones del iniciador iSCSI de todos los servidores.
 - b. Configurar el usuario de CHAP y habilitarlo en el arreglo de almacenamiento.
 - c. Configurar el iniciador iSCSI con CHAP en todos los servidores.
- 9. Verificar el servidor con la conectividad de almacenamiento:
 - a. Crear particiones y formatear el almacenamiento, según el diseño.
- 10. Configurar y realizar pruebas de las notificaciones de correo electrónico, si están disponibles, según el diseño.
- 11. Instalar y configurar OME.
- **Implementación y prueba del hipervisor y el servidor de administración de hipervisores:**
 - 1. Instalar el hipervisor: (instalación de la última versión del código principal o según el diseño).
 - 2. Instalar el servidor de administración de hipervisores:
 - a. Consultar el diseño para las especificaciones de máquina virtual.
 - b. Instalar el sistema operativo Windows con la clave de licencia suministrada por el cliente.
 - c. Integrar en Active Directory del cliente según el diseño, si corresponde.
 - 3. Crear cualquier conexión OBDC requerida para las bases de datos que se utilizarán, según sea necesario.
 - 4. Instalar la aplicación de servidor de administración de hipervisores en el servidor de administración:
 - a. Instalar las claves de licencia requeridas proporcionadas por el cliente.
 - b. Configurar el servidor de administración de hipervisores:
 - i. Configurar el servicio ntp.
 - ii. Comprobar la configuración correcta de DNS y enrutamiento.
 - iii. Instalar binarios Sysprep en el servidor de administración de hipervisores, según se necesite.
 - iv. Configurar centros de datos y clústeres en el servidor de administración de hipervisores, según el diseño.
 - v. Agregar hosts en el clúster.
 - vi. Configurar un clúster HA/DRS básico.
 - 5. Configurar servidores físicos:
 - a. Configurar redes virtuales.
 - 6. Conectar el almacenamiento externo de Dell:
 - a. Configurar el iniciador iSCSI o las zonas de canal de fibra, según se necesite.
 - b. Realizar la partición del almacenamiento, según el diseño.
 - c. Asignar volúmenes lógicos al host.



- d. Realizar la partición, formatear y denominar los volúmenes en el servidor de administración de hipervisores según el diseño.
- 7. Instalar OMSA.
- **Instalar y configurar los complementos de Dell para VMware vCenter, si corresponde.**
 - 1. Importar el complemento de administración de Dell en vCenter ejecutando el cliente vSphere y eligiendo File, Deploy OVF Template (Archivo, Implementar plantilla de OVF).
 - 2. Consultar la guía del usuario del complemento de administración de Dell para configurar y conectar los servidores vSphere:
 - a. Habilitar el complemento en vCenter Server.
 - b. Encender y abrir una consola para este complemento.
 - c. Iniciar sesión y configurar la contraseña de administrador.
 - d. Iniciar una ventana de Internet Explorer e iniciar sesión para agregar los servidores que se administrarán a través del complemento.
 - 3. Instalar y configurar el complemento de Dell Compellent Enterprise Manager en vCenter y realizar la configuración, según se necesite.
- **Reconocimiento del producto:**
 - 1. Realizar una breve sesión de orientación sobre el producto y revisar la documentación relacionada junto con el cliente. Este resumen no reemplaza a ningún curso educativo de Dell disponible sobre este producto.
 - 2. Demostrar la interfaz gráfica de usuario de la aplicación de administración de hipervisores.
 - a. Para SCE, esto se limita al módulo Virtual Machine Manager.
 - 3. Demostrar vCenter, el complemento de administración y la funcionalidad de VM, si corresponde.
 - 4. Demostrar la funcionalidad de HA, DRS y VMotion®, si corresponde.
- **Cierre del proyecto:**
 - 1. Retirar todo el material de embalaje a un área designada por el cliente cerca de la ubicación (menos de 10 metros) en donde se realiza la instalación, o arreglar con el cliente para que él se encargue de eliminar los desechos.
 - 2. Entregar la documentación que refleje los servicios prestados.
 - 3. Obtener el reconocimiento del cliente con respecto a los servicios prestados.

Servicios excluidos

- Desinstalación o reinstalación de productos o aplicaciones.
- Cualquier integración con cualquier hardware que no sea de Dell.
- El servicio para realizar la migración de datos debe adquirirse por separado.
- Instalación de cualquier SO que no sea VMware ESX o Microsoft Windows 2008 con el rol Hyper-V en los servidores físicos (la excepción es el SO Windows en el servidor de administración de hipervisores).
- Servicios de migración de servidores físicos a virtuales ("P2V").
- Instalación o configuración de un servidor de respaldo consolidado.
- Instalación de parches o actualizaciones del SO a versiones de compilación principales. Dell solo instala las versiones de compilación principales del SO de hipervisor.
- Configuración o solución de problemas relacionados con la red o con VLAN.
- Actividades de Ethernet que no sean las especificadas en esta descripción del servicio.
- Ajuste del rendimiento.
- Configuración de alta disponibilidad ("HA") avanzada o programador de recursos distribuidos ("DRS").
- Creación o configuración de agrupaciones de recursos de vCenter.
- Configuración de cualquier SO más allá de lo que se menciona en esta descripción del servicio.



- Actividades que no estén especificadas en esta descripción del servicio.

Responsabilidades del cliente específicas del servicio

- Brindar el acceso de red y las credenciales requeridas para los actuales servicios de dominio de Active Directory (AD DS), el sistema de nombres de dominio (DNS) y los servicios de protocolo de tiempo de red (NTP), según se necesiten durante la implementación.
 1. Nota: se requiere que estos servicios estén en funcionamiento antes de la implementación de vStart.
- Obtener los certificados de SO y registrarlos en línea para generar las claves de licencia apropiadas.
- En el caso de los modelos de la solución vStart que no incluyen un servidor físico para realizar la administración de hipervisores, existen dos opciones:
 1. Comprobar que haya un servidor Dell PowerEdge™ con Microsoft Windows instalado, disponible, en completo funcionamiento y compatible para la instalación del software de administración de hipervisores.
 2. Comprobar que haya una licencia válida de Microsoft Windows 2008 R2 disponible si se creará una VM para el servidor de administración.
- Comprobar que una base de datos admitida esté disponible y sea operativa para el servidor de administración de hipervisores antes de la ejecución de este servicio.
- Proporcionar todas las licencias correspondientes de vSphere, vCenter y Microsoft Windows.
- Instalar y configurar todas las LAN virtuales ("VLAN") que se sugieran y requieran para iSCSI, consola de servicio, VMotion y otras interconexiones en conmutadores físicos no independientes.
- Cargar cualquier parche o actualización que pueda haberse publicado luego de prestado este servicio.
- Solucionar problemas de conectividad de bases de datos durante la instalación del servidor de administración de hipervisores.



Términos y condiciones del servicio

1 Productos admitidos

Este servicio está disponible en productos selectos y cubiertos de Dell, como OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, Dell Compellent y para determinadas impresoras de Dell adquiridas con una configuración estándar. Los productos cubiertos se agregan con regularidad. Comuníquese con un representante de ventas de Dell para obtener la lista más actualizada de los servicios que están disponibles para sus productos Dell.

Cada producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la "etiqueta de servicio"). El cliente debe adquirir un acuerdo de servicio separado para cada producto cubierto. Por ejemplo, si se adquiere una impresora con una laptop, el contrato de servicio de la laptop no cubrirá la impresora: cada producto tendrá un contrato de servicio por separado. Consulte la etiqueta de servicio del producto cubierto cuando se comunique con Dell por este servicio.

2 Plazo del servicio

A Este acuerdo comienza en la fecha en que se realiza el pedido y continúa durante el plazo del 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 administrados o usuarios finales para los que el cliente ha adquirido uno o más servicios (definido a continuación), la tasa o el precio y el plazo del servicio correspondiente 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 (colectivamente,

"formulario de pedido"). La adquisición de servicios bajo este acuerdo deberá ser únicamente para uso interno del cliente y no para la reventa ni para agencias de servicios.

3 Responsabilidades del cliente

A Autoridad para otorgar acceso. El cliente declara y garantiza que ha obtenido permiso para que tanto él como Dell tengan acceso al producto cubierto, a los datos que contenga y a todos los componentes de hardware y software incluidos en este, y los usen con el propósito de prestar estos servicios. Si el cliente aún no tiene ese permiso, es responsable de obtenerlo, a su cargo, antes de solicitar a Dell la prestación de estos servicios.

B Cooperación con el analista telefónico y el técnico in situ. El cliente acepta cooperar con el analista telefónico de Dell y sus técnicos in situ y seguir sus instrucciones. La experiencia muestra que la mayoría de los errores y problemas de sistemas pueden solucionarse por teléfono, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el analista o técnico.

C Obligaciones in situ. Cuando los servicios requieran una prestación in situ, el cliente deberá proporcionar acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los productos cubiertos. Un acceso suficiente implica un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También deben proporcionarse un monitor o una pantalla, un mouse (o dispositivo de señalización) y un teclado (sin ningún costo para Dell), si el sistema no incluye estos elementos.

D Mantenimiento del software y versiones mejoradas. El cliente debe mantener el



software y los productos cubiertos en las configuraciones o los niveles mínimos de versión especificados por Dell según se indique en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o según lo especificado en www.support.dell.com para los productos cubiertos adicionales. El cliente también debe asegurarse de instalar las piezas de reemplazo correctivas, los parches, las actualizaciones de software o versiones posteriores, según lo indicado por Dell, a fin de mantener la elegibilidad de los sistemas cubiertos para este servicio.

E Respaldo de datos. Realizar un respaldo de todos los datos y programas existentes en todos los sistemas afectados antes de la prestación de este servicio por parte de Dell. DELL NO SE HARÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS, ni de la interrupción del uso de los sistemas como resultado de este servicio o de actividades de soporte relacionadas, ni de ningún acto u omisión, incluidos los actos de negligencia, por parte de Dell o de un tercero proveedor de servicios.

F Garantías de terceros. Estos servicios pueden requerir que Dell acceda a hardware o software que no esté fabricado por Dell. Las garantías de algunos fabricantes pueden anularse si Dell o cualquier otra entidad que no sea el fabricante trabaja en el hardware o software. El cliente es responsable de asegurarse de que la prestación de servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, que el efecto sea aceptable para el cliente. DELL NO SE HACE RESPONSABLE DE GARANTÍAS DE TERCEROS NI DE NINGÚN EFECTO QUE PUEDAN TENER LOS SERVICIOS DE DELL EN DICHAS GARANTÍAS.

4 Información adicional importante

A REPROGRAMACIÓN. UNA VEZ PROGRAMADO EL SERVICIO, CUALQUIER MODIFICACIÓN EN LA PROGRAMACIÓN

DEBE REALIZARSE AL MENOS 8 DÍAS CALENDARIO ANTES DE LA FECHA PROGRAMADA. SI EL CLIENTE REPROGRAMA ESTE SERVICIO EN UN PLAZO IGUAL O INFERIOR A 7 DÍAS ANTES DE LA FECHA PROGRAMADA, HABRÁ UN CARGO DE REPROGRAMACIÓN QUE NO SUPERARÁ EL 25% DEL PRECIO QUE EL CLIENTE DEBE ABONAR POR LOS SERVICIOS. EL CLIENTE ACEPTA QUE LA REPROGRAMACIÓN DEL SERVICIO DEBERÁ CONFIRMARSE AL MENOS 8 DÍAS ANTES DEL INICIO DEL SERVICIO.

B Pago del hardware comprado con servicios de instalación e implementación. A menos que se decida lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará, en ningún caso, supeditado al rendimiento ni a la prestación de los servicios de instalación y de implementación adquiridos junto con dicho hardware.

C Límites comercialmente razonables del alcance del servicio. Dell puede negarse a prestar los servicios si, según su opinión, la prestación de los servicios crea un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores de servicios de Dell, o está fuera del alcance de los servicios. Dell no se hace responsable de las fallas o demoras en el rendimiento por causas que estén más allá de su control. El servicio cubre solo los usos para los que fue diseñado el producto cubierto.

D Servicios opcionales. Los servicios opcionales (que incluyen los servicios de soporte puntuales, de instalación, de consulta, administrados, profesionales, de soporte o capacitación) pueden estar disponibles para comprarlos a Dell y varían según la ubicación del cliente. Los servicios opcionales pueden requerir un acuerdo por separado con Dell. De no existir tal acuerdo, los servicios opcionales se prestarán en conformidad con el presente documento.



- E Asignación.** Dell puede asignar este servicio o descripción del servicio a terceros proveedores del servicio calificados.
- F Cancelación.** Dell puede cancelar este servicio en cualquier momento del plazo de servicio por cualquiera de las siguientes razones:
- El cliente no paga el precio total de este servicio según los términos que figuran en la factura;
 - El cliente profiere insultos o amenazas, o se niega a cooperar con el analista que lo asiste o con el técnico in situ; o
 - El cliente no cumple con todos los términos y las condiciones establecidos en esta descripción del servicio.

Si Dell cancela el servicio, enviará al cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección que aparece en la factura. El aviso incluirá el motivo de cancelación y la fecha en que entrará en vigencia, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envíe la nota de cancelación al cliente, a menos que las leyes estatales exijan otras disposiciones de cancelación y que estas tengan prioridad sobre el acuerdo. SI DELL CANCELA ESTE SERVICIO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN ESTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN REEMBOLSO DE TARIFAS PAGAS O PAGADERAS A DELL.

G Limitaciones geográficas y reubicación.

Este servicio se prestará en los lugares que se indican en la factura del cliente. Este servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, que incluyen los niveles de servicio, las horas de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ pueden variar según la zona geográfica y es posible que ciertas opciones no estén disponibles para

la compra en la ubicación del cliente. La obligación de Dell de prestar los servicios a productos cubiertos reubicados está sujeta a la disponibilidad local de los servicios y puede estar sujeta a tarifas adicionales, así como también a la inspección y recertificación de los productos cubiertos reubicados según las tarifas de consulta de materiales y tiempo de Dell vigentes en ese momento. El cliente le proporcionará a Dell acceso suficiente y seguro a sus instalaciones sin costo alguno para Dell, de manera tal que pueda cumplir con sus obligaciones.

H Transferencia del servicio. Según lo dispuesto en las limitaciones establecidas en esta descripción del servicio, el cliente puede transferir este servicio a un tercero que adquiera el producto cubierto del cliente en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del plazo de servicio vigente en este momento, siempre que el cliente sea el comprador original del producto cubierto y de este servicio, o bien, que el cliente haya comprado el producto cubierto y este servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia que se detallan en www.support.dell.com. Puede aplicarse un cargo por transferencia. Tenga en cuenta que si el cliente o el cesionario del cliente traslada el producto cubierto a una ubicación geográfica en la que el servicio no se encuentra disponible (o no está disponible al mismo precio que el cliente pagó), es posible que el cliente no tenga cobertura o pueda incurrir en un costo adicional para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el cliente opta por no pagar estos cargos adicionales, el servicio del cliente puede cambiar automáticamente a categorías de soporte que se encuentren disponibles a dicho precio o a uno inferior en la nueva ubicación, sin posibilidad de reembolso.



Para obtener más información acerca de cualquiera de nuestras ofertas de servicio, contáctese con su representante de Dell o visite www.dell.com/services.

La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los clientes y los socios del canal de Dell deben ponerse en contacto con su representante de ventas.

© 2012 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que en este documento se usen designaciones o marcas comerciales para hacer referencia a las entidades titulares de las marcas y designaciones o a sus productos. Las especificaciones son correctas a la fecha de publicación, pero quedan sujetas a disponibilidad o cambios sin previo aviso, en cualquier momento. Dell y sus afiliadas no son responsables de errores u omisiones en la tipografía o en la fotografía. Se aplican los términos y las condiciones de venta de Dell, que están disponibles en www.Dell.com y a petición.



Apéndice A

SKU del servicio

SKU de EE. UU.

SKU	Descripción	Socio
937-2626	Implementación de vStart 1000 para vSphere, 8 hosts y 1 Compellent SC, hasta 2 gabinetes de discos	EDT
937-2636	Implementación de vStart 1000 para Hyper-V, 8 hosts y 1 Compellent SC, hasta 2 gabinetes de discos	EDT
937-2676	Implementación de 8 hosts en un entorno vStart 1000 nuevo, complemento*	EDT

SKU de LA

SKU	Descripción	Socio
937-3116	Implementación de vStart 1000 para vSphere, 8 hosts y 1 Compellent SC, hasta 2 gabinetes de discos	EDT
937-3126	Implementación de vStart 1000 para Hyper-V, 8 hosts y 1 Compellent SC, hasta 2 gabinetes de discos	EDT
937-3166	Implementación de 8 hosts en un entorno vStart 1000 nuevo, complemento*	EDT

SKU DE Belice

SKU	Descripción	Socio
937-3186	Implementación de vStart 1000 para vSphere, 8 hosts y 1 Compellent SC, hasta 2 gabinetes de discos	EDT
937-3196	Implementación de vStart 1000 para Hyper-V, 8 hosts y 1 Compellent SC, hasta 2 gabinetes de discos	EDT
937-3236	Implementación de 8 hosts en un entorno vStart 1000 nuevo, complemento*	EDT

SKU de Europa, Oriente Medio y África

SKU	Descripción	Socio
683-17768	Implementación de vStart 1000 para vSphere, 8 hosts y 1 Compellent SC, hasta 2 gabinetes de discos	EDT
683-17769	Implementación de vStart 1000 para Hyper-V, 8 hosts y 1 Compellent SC, hasta 2 gabinetes de discos	EDT
683-17773	Implementación de 8 hosts en un entorno vStart 1000 nuevo, complemento*	EDT



*Se debe adquirir en conjunto con otra contratación in situ que no sea complementaria, como la implementación de SAN.

Apéndice B

Excepciones al horario comercial de Dell

País	Horario comercial de Dell
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes, resto de regiones del Caribe de habla inglesa	De 7:00 a 16:00 horas
Barbados, Bahamas, Belice, Costa Rica, El Salvador, Gran Caimán, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana, Surinam, Islas Turcas y Caicos	De 8:00 a 17:00 horas
Australia, Bermudas, China, Haití, Hong Kong, Japón, Corea, Malasia, Antillas Holandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Taiwán, Tailandia	De 9:00 a 17:00 horas
Argentina, India, Paraguay, Uruguay	De 9:00 a 18:00 horas
Bolivia, Chile	De 9:00 a 19:00 horas

