

# Descripción del servicio de Dell EMC

---

## Servicio de integración de software para la base de datos de escalamiento vertical de SAP HANA

### Introducción

Dell EMC Services y SAP™ han coordinado estrechamente y Dell EMC Services se complace en ofrecer el Servicio de integración de software para la base de datos con escalamiento vertical de SAP HANA en una configuración de sistema único (el “Servicio”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (la “Descripción del servicio”). Este servicio es para instalación de la base de datos en memoria del dispositivo analítico de alto rendimiento (“HANA”) de SAP (configuración distinta a la de HA/DR), un software para dispositivos multiusuario en memoria, independiente del origen de datos en un nodo listo de HANA de Dell EMC u otro hardware Dell EMC recomendado y ofrecido por Dell Global Services. Este Servicio permite la implementación de una única base de datos SAP HANA en un único sistema físico o de hasta tres instancias en una solución virtual.

El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de mutuo acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) del cliente (“Usted”, “Su” o el “Cliente”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicios disponibles que ha contratado. Si desea obtener más ayuda o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con su representante de ventas.

### Alcance del Servicio

El Servicio está diseñado para integrar rápidamente el nodo listo de Dell EMC para el escalamiento vertical de SAP HANA (la “Plataforma”) en su entorno a fin de hacer posible que la solución y su personal pasen rápidamente a producción total.

Este Servicio incluye lo siguiente, aplicable a la solución concreta (**física o virtual**):

- **Administración de proyectos:** enfoque integrado para la administración de proyectos que cubre todos los aspectos del programa.
- **Planificación de la integración de software:** sesión de planificación con expertos en tecnología para proporcionar un plan de implementación.
- **Integración:** implementación, configuración e integración del plan de implementación y validación operativa del nodo listo para el escalamiento vertical de SAP HANA
  - Límite de una (1) base de datos en memoria SAP HANA para la solución física y de hasta tres (3) bases de datos en memoria SAP HANA para la solución virtual
- **Transferencia de conocimientos:** transferencia de conocimientos en la nueva solución a través de la participación, además de la realización de una sesión de orientación sobre el producto.
- **Conclusión y documentación:** tras la conclusión de este Servicio, Dell llevará a cabo una revisión de la documentación del proyecto.

## Objetivos

El objetivo de este Servicio es habilitar una Plataforma en funcionamiento con actividades de integración y configuración que finalizarán con un sistema listo para entrar en producción, así como la transferencia de conocimientos necesario para administrar y monitorear la Plataforma.

Este Servicio depende de la finalización de los servicios de integración de fábrica realizados en nuestro centro de fusiones (o servicios de distribución de software cuando los servicios de integración de fábrica no estén disponibles), que se compran por separado.

Este servicio también depende de la finalización de la implementación de hardware mediante Dell EMC Basic o un conjunto de servicios de ProDeploy adquiridos por separado. La finalización de las actividades detalladas a continuación constituirá la finalización de los Servicios.

## Pasos clave del Servicio

### Inicio del proyecto

Un Gerente de proyectos de Dell EMC Services contactará al Cliente antes de la entrega de los Servicios para lo siguiente:

- Revisar los requisitos técnicos y del entorno con respecto al estado de preparación en el sitio
- Revisar y confirmar las fechas de preparación e instalación de la Plataforma y resaltar las dependencias de las fechas de envío de los productos para cumplir con el programa de instalación planificado
- Ofrecer el cuestionario de la encuesta de escalabilidad vertical de SAP HANA al Cliente antes de una sesión de planificación
- Confirmar la fecha y la hora de la sesión de planificación
- Tras recibir la encuesta completa, Dell EMC Services programará la sesión de planificación

### Sesión de planificación de integración de software

Dell EMC Services realizará una sesión de planificación remota con las principales partes interesadas implicadas de la empresa del Cliente, equipos técnicos básicos y expertos en la materia. Esta sesión está diseñada para descubrir cómo integrar la Plataforma con el entorno existente. El resultado de esta sesión es un diseño y un plan de proyecto de alto nivel en formato electrónico.

Durante la sesión, Dell EMC Services revisará las siguientes consideraciones y parámetros de integración:

- Cuestionario de encuesta completo para asegurarse de que todos los campos estén documentados y sean precisos
- Verificar que el equipo nuevo y existente cumpla con los requisitos mínimos de hardware y software, según corresponda
- Definir o confirmar que la configuración cumpla con los requisitos mínimos de hardware y software para el entorno
- Revisar las disposiciones de los sistema de redes lógicas y la infraestructura física del Cliente
- Crear un plan válido basado en la configuración de hardware y software del Cliente:
  - Definir o confirmar los siguientes requisitos de la red del Cliente:
    - Dirección IP disponible para la red de administración del servidor
    - Dirección IP para las máquinas virtuales HANA, según corresponda
    - Puertos de conmutación de red
  - Determinar la versión de vCenter Server actual, si corresponde
  - Definir o confirmar que la configuración cumpla con los requisitos mínimos de hardware y software para el entorno

- Nombres de servidores SAP, SID de SAP, números de instancias y contraseñas de cuentas
- Asegurarse de que todos los campos del cuestionario de la encuesta están documentados
- Asignación de máquinas virtuales HANA:
  - Esbozar información detallada sobre las máquinas virtuales HANA que se implementarán para incluir la estimación de tamaño de la máquina virtual
- Confirmar que el Cliente cuenta con las licencias de software necesarias
- Una vez finalizada la sesión de planificación, se pueden programar las actividades de integración

## Integración

Durante esta fase, Dell EMC Services llevará a cabo las siguientes tareas:

Tareas para implementaciones físicas (plataformas pure SUSE o Red Hat Linux):

- Configurar direcciones IP en el dispositivo HANA y conectarlo a la red del cliente
- Configurar la base de datos de HANA:
  - Configurar el sistema operativo Linux
  - Configurar la base de datos en memoria de SAP HANA
  - Configurar el acceso de seguridad de SAP HANA para tres administradores, que incluya la raíz, el nivel del sistema operativo y el usuario de la base de datos

Tareas para las implementaciones en entornos virtualizados

- Configurar direcciones IP en el dispositivo HANA y conectarlo a la red del cliente
- Conectar el host ESXi a la instancia existente de vCenter Server del Cliente según corresponda
- Configurar la máquina virtual HANA
- Configurar la red virtual para el host ESXi y la máquina virtual HANA
- Modificar el tamaño de la máquina virtual HANA y reconfigurarla según los requisitos del Cliente, tal como se detalla en el documento de planificación
- Configurar la base de datos de HANA:
  - Configurar el sistema operativo Linux
  - Configurar la base de datos en memoria de SAP HANA
  - Configurar el acceso de seguridad de SAP HANA para tres administradores, que incluya la raíz, el nivel del sistema operativo y el usuario de la base de datos
- Trabajar con el cliente según sea necesario para conectar los nuevos sistemas a la instancia existente de HANA Studio según corresponda
- Aplicar licencias que brinde el cliente mediante HANA Studio si está disponible

## Transferencia de conocimientos

Durante toda la participación, Dell EMC Services proporcionará la transferencia de conocimientos mientras se realizan las actividades y durante la sesión de revisión. Durante esta fase:

- Impartir una breve sesión de orientación sobre el producto
- Revisar la documentación

## Conclusión del proyecto

Durante esta fase final, Dell EMC Services proporcionará los materiales de entrega y revisará las actividades realizadas para el Cliente conforme a esta Descripción del servicio.

- Proporcionar la documentación donde se reflejen los Servicios prestados.
  - Los scripts y los materiales de entrega del Servicio están en inglés, a menos que se indique lo contrario

- Proporcionar al cliente la URL o las copias electrónicas de la documentación del producto, según corresponda.
- Proporcionar detalles para ponerse en contacto con el Soporte técnico de Dell.
- Obtener la confirmación del Cliente sobre los Servicios prestados

## Exclusiones

A fin de disipar toda duda, dentro del alcance de esta Descripción del servicio no se incluyen las siguientes actividades:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio.
- La implementación de los componentes de hardware del nodo listo para SAP HANA, incluidos componentes para la colocar los servidores en racks, para apilarlos y para conectarlos mediante cables.
- Actualización del entorno existente para que sea compatible con la nueva solución.
- La instalación de parches de OS o actualizaciones a las versiones principales de la compilación; Dell EMC solo instalará versiones principales de la compilación del OS
- La configuración o solución de problemas de red o VLAN en la red del cliente
- Actividades de Ethernet distintas de las que se especifican en esta Descripción del servicio.
- El tendido de cables externos al rack.
- El ajuste del rendimiento o las pruebas de análisis comparativo de la red.
- La desinstalación o reinstalación de productos o aplicaciones.
- La configuración de la infraestructura de Ethernet existente.
- La configuración de cualquier tipo de seguridad de Ethernet.
- La configuración de las implementaciones de alta disponibilidad (HA) o recuperación ante desastres (DR) de SAP HANA
- La integración de software del paquete listo para el escalamiento horizontal de SAP HANA
- La integración de software del paquete, sistema o nodo listo para SAP HANA Edge
- La integración del software del paquete o sistema listo para la TDI de SAP HANA
- La configuración de cualquier OS más allá de lo que se menciona en esta Descripción del servicio.
- La capacitación sobre el producto: debe adquirirse por separado.
- La sesión de orientación sobre el producto no sustituye los cursos de formación de Dell EMC Services. Para obtener más información, los servicios de capacitación y consultoría de Dell EMC están disponibles para una capacitación de productos más específica, así como para un aprendizaje personalizado específico de las necesidades o los requisitos.
- El Servicio no incluye el desarrollo de ninguna propiedad intelectual creada exclusiva y específicamente para el Cliente.
- Cualquier actividad que no esté especificada en esta Descripción del servicio.

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo principal de servicios o el Acuerdo, como se define a continuación, según corresponda.

## Responsabilidades del Cliente en relación con la oferta

- El entorno del Cliente debe ser operativo antes de la llegada de Dell EMC Services in situ para realizar la primera fase del proyecto. Es posible agregar servicios adicionales a fin de cumplir con este requisito. Para respaldar este requisito, el Cliente deberá:
  - a. Revisar y devolver completa la encuesta sobre SAP HANA de Dell EMC Services durante la fase de planificación
  - b. Proporcionar acceso a la red y las credenciales requeridas para los servicios de Active Directory Domain Services (AD DS), Domain Name System (DNS) y Network Time Protocol (NTP) según sean necesarios durante la implementación
  - c. Proporcionar todas las licencias correspondientes de los sistemas operativos y las aplicaciones, según corresponda.
  - d. Cargar cualquier parche o actualización que pueda haberse publicado con posterioridad a la prestación de este Servicio
- El Cliente debe tener un contrato de soporte vigente de SAP HANA correspondiente a dicho software y un contrato de soporte vigente de Dell EMC sobre los componentes de hardware de la solución.
- El Cliente indicará a Dell EMC Services por escrito quién es la persona que será el punto único de contacto, según el plan de implementación, para asegurarse de que todas las tareas se puedan completar dentro del período especificado. Todas las comunicaciones relativas a los Servicios se dirigirán a este punto de contacto (el “Contacto del cliente”). El incumplimiento de estos aspectos puede dar como resultado el aumento de las horas del proyecto y la duración de la programación.
- El Contacto del cliente tendrá autoridad para actuar en nombre del Cliente en todo lo relacionado con los Servicios, incluido informar a las personas adecuadas sobre los problemas de la organización del Cliente y resolver los conflictos de requisitos
- El cliente designará puntos de contacto técnicos que tengan conocimientos prácticos de los componentes empresariales que se tendrán en cuenta durante la prestación de los Servicios (“Contactos técnicos”). Es posible que Dell solicite la programación de reuniones con los Contactos técnicos.
- El Contacto del cliente obtendrá y proporcionará los requisitos, la información, los datos, las decisiones y las aprobaciones relativos al proyecto en el lapso de un día laborable después de su solicitud, a menos que ambas partes acuerden un tiempo de respuesta diferente.
- El Contacto del cliente garantizará que el personal de los Servicios tenga acceso seguro y razonable al sitio del proyecto, un entorno de trabajo seguro, suficiente espacio de oficina y un lugar de estacionamiento, según sea necesario.
- El Cliente es responsable de proporcionar todo el hardware, el software, el acceso a Internet y las instalaciones para la prestación satisfactoria de los Servicios. Las instalaciones y la alimentación deben cumplir con los requisitos de Dell EMC para los productos y Servicios adquiridos.
- El Cliente es responsable por todos y cada uno de los requisitos de licenciamiento de software. A menos que el Cliente lo indique de otro modo por escrito, durante el proceso de instalación, Dell EMC Services “aceptará”, en nombre del Cliente, todos y cada uno de los acuerdos electrónicos proporcionados con el hardware o software instalado, incluso, sin limitación, las licencias, los términos de venta, y otros términos y condiciones. El Cliente acepta que la compra, la licencia o el uso de cualquier hardware o software instalado por Dell EMC Services estarán sujetos y regidos por dichos acuerdos electrónicos como si el Cliente hubiera aceptado los acuerdos electrónicos.

## Responsabilidades generales del Cliente

**Autoridad para conceder acceso.** El Cliente declara y garantiza que ha obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell EMC Services accedan y usen, de manera remota o in situ, los sistemas, el hardware y el software con licencia o propiedad del Cliente, los datos allí almacenados y todos los componentes de software y hardware allí 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 Services la prestación de estos Servicios.

**No captación.** Cuando lo permita la ley, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell EMC Services, durante un plazo de dos (2) años desde la fecha indicada en el Formulario de pedido, el Cliente no solicitará el trabajo, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell EMC Services a quien haya contactado con relación a la prestación del Servicio de Dell EMC Services; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell EMC Services antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

**Cooperación del Cliente.** El Cliente entiende que sin una cooperación rápida y adecuada, Dell EMC Services no será capaz de prestar el Servicio o, de hacerlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera inmediata y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell EMC Services preste el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido anteriormente, Dell EMC Services no será responsable de ninguna falla en la prestación del Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

**Obligaciones in situ.** En caso de que los Servicios deban prestarse in situ, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell EMC Services) acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y su entorno, lo que incluye espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell EMC Services) si el sistema no cuenta con estos elementos.

**Respaldo de datos.** El Cliente deberá realizar un respaldo completo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente debe hacer copias de los respaldos periódicos de los datos almacenados en todos los sistemas afectados de manera periódica, como medida preventiva contra posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Dell EMC Services no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos.

Las siguientes disposiciones de limitación de la responsabilidad no se aplican en Alemania, Austria, Suiza y Francia, donde se aplicarán las disposiciones de limitación de la responsabilidad tal como se establecen en el Acuerdo. Además de las disposiciones de limitación de la responsabilidad tal como se definen en el Acuerdo, la responsabilidad por la pérdida de datos se limita aún más a los costos de reinstalación del respaldo en dichos países.

A menos que las leyes locales vigentes exijan lo contrario, DELL EMC SERVICES NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED; O
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL EMC SERVICES O UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE OTROS FABRICANTES.

**Garantías de otros fabricantes.** Estos Servicios pueden requerir que Dell EMC Services acceda al software o hardware que no haya sido fabricado por Dell EMC Services. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell EMC Services 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 Services no afecte dichas garantías o, de hacerlo, que el Cliente acepte las consecuencias. Dell EMC Services no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

**Horario de servicio.** De acuerdo con las leyes locales relacionadas con las horas de trabajo semanales, a menos que se indique lo contrario, este Servicio se prestará de lunes a viernes durante el horario comercial normal de Dell EMC Services, que es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del Cliente:

<b>País</b>	<b>Horario comercial normal de Dell EMC Services</b>
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes y resto de los países de habla inglesa del Caribe	De lunes a viernes, de 7:00 h a 16:00 h
Barbados, Bahamas, Belice, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Gran Caimán, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, Surinam, Suecia, Islas Turcas y Caicos	De lunes a viernes, de 08:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Hong Kong, Japón, Corea, Malasia, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia y Taiwán	De lunes a viernes, de 09:00 h a 17:00 h
Argentina, Francia, India, Paraguay y Uruguay	De lunes a viernes, de 09:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De lunes a viernes, de 09:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h

No se llevará a cabo ninguna actividad del Servicio fuera del horario comercial normal ni durante los días festivos locales, a menos que se hayan hecho previamente los arreglos correspondientes por escrito.

## Términos y condiciones de los Servicios de Dell EMC Services

Esta Descripción del servicio se acuerda entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”) y la entidad de Dell EMC Services que aparece identificada en la factura emitida por la adquisición 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 Services y se rige por ese acuerdo, que autoriza explícitamente la venta de este Servicio. Si no existiese dicho acuerdo, dependiendo de la ubicación del Cliente, este Servicio se presta conforme a lo establecido en las condiciones comerciales de venta de Dell EMC Services o en el acuerdo al que hace referencia la siguiente tabla (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 confirman haber leído los términos en línea y aceptan respetarlos.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a su adquisición de los Servicios de Dell EMC Services	
	Clientes que adquieren los servicios de Dell EMC directamente de Dell EMC Services	Clientes que adquieren los servicios de Dell EMC a través de un reseller autorizado de Dell EMC Services
Estados Unidos	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> o <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de Dell EMC Services que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell EMC Services, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del 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 Services, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell EMC Services solo deberá interpretarse como una referencia a Dell EMC Services como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell EMC Services respecto al Servicio descrito en el presente documento. A fin de disipar toda duda, los términos de pago u otros términos 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.
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> o <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de Dell EMC Services que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell EMC Services, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del 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 Services, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell EMC Services solo deberá interpretarse como una referencia a Dell EMC Services como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell EMC Services respecto al Servicio descrito en el presente documento. A fin de disipar toda duda, los términos de pago u otros términos 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.



<p>Europa, Medio Oriente, y África</p>	<p>Sitio web local específico de cada país <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> o <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemania: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de Dell EMC Services que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell EMC Services, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del 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 Services, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell EMC Services solo deberá interpretarse como una referencia a Dell EMC Services como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell EMC Services respecto al Servicio descrito en el presente documento. A fin de disipar toda duda, los términos de pago u otros términos 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.</p>
--	--	---

\* Los Clientes pueden acceder al sitio web local de [Dell.com](http://Dell.com) simplemente accediendo a [Dell.com](http://Dell.com) desde una computadora conectada a Internet en su localidad o seleccionando la opción que corresponda en "Seleccione un país o región" en el sitio web de Dell EMC Services disponible en [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

El Cliente también acepta que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del periodo inicial, el Servicio estará sujeto a la Descripción del servicio en vigor en ese momento, disponible para su revisión en [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global).

Si surge algún conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos de que consta este Acuerdo, el orden de prevalencia de los documentos será el siguiente: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos vigentes se interpretarán lo más estrictamente posible para resolver el conflicto, a la vez que se preservan la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluida la preservación de disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o subsección.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al utilizar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic sobre el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su adquisición o en una interfaz de Internet o del software de Dell EMC Services, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento a modo de referencia. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con esta 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 aplicables a los Servicios administrados y de consultoría

**1. Plazo del 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 dicho Formulario de pedido. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales administrados o usuarios finales para los cuales el Cliente ha adquirido 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 Services 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 empresa de servicios.

### 2. Información adicional importante

- A. Cambios en la programación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho (8) días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la programación de este Servicio con una anticipación de siete (7) días respecto a la fecha programada o un plazo inferior, estará sujeto a un cargo por cambio en la programación no superior al 25 % del precio de los Servicios. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos ocho (8) días antes del inicio de dicho Servicio.
- B. Pago por el hardware adquirido con los Servicios.** A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no se supeditará en ningún caso a la oferta ni la prestación de los servicios administrados o de consultoría contratados con el hardware.
- C. Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio** Dell EMC Services puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell EMC Services o para los proveedores del Servicio de Dell EMC Services, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell EMC Services 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.
- D. Servicios opcionales** Dell EMC Services 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 Services. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- E. Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell EMC Services podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio de otros fabricantes calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell EMC Services.
- F. Cancelación** Dell EMC Services puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de los siguientes 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 insultante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico in situ; o
  - El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell EMC Services 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 Services envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por medio de un acuerdo. Si Dell EMC Services 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 Services.

**G. Limitaciones geográficas y traslado.** Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener información sobre estos detalles.

© 2017 Dell, 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. Es posible obtener una copia en papel de los términos y condiciones de venta de Dell EMC Services bajo solicitud.