

Resumen del servicio

ProDeploy Remote for SRM

Este Servicio forma parte de ProDeploy Enterprise Suite (“ProDeploy Suite”) que está disponible en varios niveles: Basic Deployment, ProDeploy y ProDeploy Plus (el “Nivel de oferta” de forma individual o los “Niveles de servicio” de forma colectiva). Las soluciones empresariales pueden incluir, entre otras, plataformas de hardware, como plataformas de servidores, de almacenamiento, de redes y modulares (la “Plataforma de hardware”), así como adiciones, actualizaciones o administración de datos de hardware y software empresarial asociado (“Servicios de implementación suplementarios”).

Dell Technologies Services (“DT Services”) tiene el agrado de proporcionar este Servicio de acuerdo con este documento. El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirá el nombre de los Servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas de Dell Technologies.

Este servicio se presta de manera remota.

Tabla de contenidos

Visión general del servicio	1
Estructura de la oferta.....	2
Alcance del proyecto.....	2
Administración de proyectos.....	4
Entregables	4
Cambios en el alcance de los servicios.....	4
Exclusiones del servicio.....	5
Responsabilidades del Cliente.....	6
Tarifa de servicio fija de la oferta y programa de facturación.....	8
Términos y condiciones de Dell Technology Services	9
Apéndice: A: Servicios de implementación suplementarios.....	12
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Storage Configuration Management	12
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Storage and Application Capacity Trends Reporting.....	13
ProDeploy Remote Add-on for SRM, SLA Achievement Reporting.....	13
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Reporting Design.....	14
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Performance Trending and Reporting.....	15
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Operational Readiness.....	16
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Data Protection Compliance.....	16
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Application Chargeback Reporting.....	17
ProDeploy for Monitoring and Reporting	18
ProDeploy Remote for SRM Upgrade	18
ProDeploy Remote for Storage Monitoring and Reporting Upgrade	21

Visión general del servicio

Este servicio instala y configura el diseño de la solución SRM en un entorno pequeño, y se puede vender en varias instancias según el tamaño del entorno. Este servicio incluye también la colaboración con el cliente para comprender las dependencias de la aplicación al almacenamiento, la utilización de la capacidad de almacenamiento y el monitoreo e informes de la capacidad para cumplir con los requisitos del cliente.

Estructura de la oferta

Hay dos tipos de ofertas de servicios disponibles: servicios básicos y servicios complementarios.

Los servicios básicos están asociados con la implementación de una plataforma de hardware específica adquirida recientemente o con un servicio de implementación adicional en una plataforma de hardware. Los servicios básicos están identificados en el Formulario de pedido como Implementación básica, ProDeploy o ProDeploy Plus seguido de [serie de plataforma de hardware] o [base] seguido de [identificadores adicionales], en caso de ser necesario. Por ejemplo, *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

Los servicios complementarios se identifican en el formulario de pedido como “Servicios complementarios”. Los servicios complementarios se pueden combinar con cualquier servicio primario dentro del mismo nivel de la oferta. Por ejemplo, un servicio ProDeploy Plus Add-on Service solo se puede combinar con un servicio ProDeploy Plus Primary Service. Algunos de los servicios complementarios pueden incluir una lista de opciones de subservicios, los que serán elegidos por el cliente después de la venta o al comienzo del proyecto. Los servicios complementarios se pueden adquirir en diversas cantidades para cubrir los diferentes subservicios o en distintas cantidades del mismo subservicio. Para obtener más información acerca de los Servicios complementarios, consulte la sección del apéndice de Servicios de implementación adicionales.

Todos los servicios ProDeploy y ProDeploy Plus tienen un componente de planificación. Esto está diseñado para reunir información acerca del entorno del Cliente de manera que la integración y la implementación se realicen correctamente. NO es un sustituto de los servicios de evaluación estratégica o de diseño. Dichos servicios de consultoría se pueden adquirir en Dell por separado.

Para obtener más información acerca de servicios complementarios específicos, consulte el [Apéndice A](#).

Alcance del proyecto

El personal de Dell Technologies Services (“DT Services”) o sus agentes autorizados (en conjunto, “Personal de DT Services”) trabajarán en estrecha coordinación con el personal del Cliente para prestar los servicios que se especifican a continuación (“Servicios”) si el Cliente cumple las “Responsabilidades del cliente” detalladas en este documento. Realiza una reunión de revisión interna de SRM del SOW.

Cantidades de servicios para el descubrimiento, la instalación o la actualización de ProDeploy Remote for SRM	SRM	
	Número de componentes/paquetes de almacenamiento	Número de hosts
SolutionPacks de hosts físicos	1	
Centros de datos de SRM <ul style="list-style-type: none"> Hosts Windows 	1	2
Amazon AWS	1	
Atmos	1	
Cargo retroactivo de bloques	1	
Switch FC Brocade	1	
Centera	1	
Cisco UCS	1	
Cisco MDS Nexus	1	
Data Protection Advisor	1	
Data Domain	1	
ECS	1	

Hitachi Device Managers	1	
Interfaz del host	1	
HP 3PAR StoreServ	1	
HP StorageWorks	1	
HPE Nimble	1	
Huawei Oceanstor	1	
DS de IBM	1	
IBM FlashSystem	1	
Controlador de volumen SAN/Storwize IBM	1	
IBM XIV	1	
IDPA a través del Solution Pack de DPA	1	
MicroSoft Hyper-V	1	
Microsoft SQL Server	1	
Microsoft Azure	1	
NetApp Filer	1	
Base de datos de Oracle	1	
Oracle MySQL	1	
PowerFlex	1	
PowerScale	1	
PowerStore	1	
Pure Storage	1	
RecoverPoint	1	
Serie SC	1	
Condición de SRM	1	
Cumplimiento de normas de almacenamiento	1	
Unity/VNX/VNXe	1	
Controladora de ViPR	1	
VMAX/Powermax	1	
VMware vSphere y vSAN	1	
VPLEX	1	
VxRail	1	
XtremIO	1	

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Realiza una reunión de análisis interna de SRM del SOW.
- Realiza la recopilación de los requisitos para SRM.
- Lleva a cabo las reuniones en el sitio del cliente a fin de analizar los requisitos para SRM
- Lleva a cabo la planificación y el diseño de SRM, lo cual incluye lo siguiente:
- Planificación de la implementación de SRM.
- Determinación de la cantidad de elementos configurados que se descubrirán en SRM antes de la migración.
- Diseño de la solución de SRM.
- Desarrollo del Plan de pruebas para validar el diseño.

- Desarrollo del diseño de Visio para SRM.
- Valida que se cumplan los requisitos del entorno del cliente para la implementación de SRM.
- Realiza un trabajo de análisis y validación previo a la implementación, lo cual incluye lo siguiente:
- Realiza una reunión de implementación.
- Completa la validación de un sitio.
- Realiza la instalación, la configuración y la validación del software de base para SRM, lo cual incluye lo siguiente:
 - Realización de la instalación del host de vApp.
 - Realización de la instalación del host físico.
 - Configura la administración de SRM.
 - Prepara los hosts de UNIX para cumplir con los requisitos de descubrimiento.
 - Prepara los hosts de Windows para cumplir con los requisitos de descubrimiento.
 - Proporciona la preparación operacional, que incluye lo siguiente:
 - Configura Dell SupportAssist.
 - Finaliza y entrega el Plan de pruebas.
 - Lleva a cabo una transferencia de conocimientos básica.

Administración de proyectos

Las siguientes actividades incluidas en todos los servicios que cuentan con servicios de implementación suplementarios seleccionados por el cliente se centran en la administración del inicio, la planificación, la ejecución y el cierre del proyecto, incluidas la coordinación de los recursos de prestación y la comunicación con las partes interesadas:

- Administra los recursos de DT Services asignados al proyecto.
- Trabaja con el punto único de contacto asignado por el Cliente para coordinar las tareas del proyecto y los recursos asignados para completar esas tareas.
- Actúa como el punto único de contacto para todas las comunicaciones y escalaciones del proyecto
- Determina el proceso y el programa de la participación
- Desarrolla un Plan de proyecto de alto nivel con hitos y eventos de ruta críticos
- Realiza una reunión inicial para revisar el alcance del proyecto, las expectativas, los planes de comunicación y la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Realiza reuniones de estado periódicas para revisar el proceso del proyecto, los problemas y los riesgos potenciales. El Cliente y DT Services acordarán mutuamente la frecuencia de las reuniones.
- Coordina el cierre del proyecto.

Entregables

DT Services proporcionará al Cliente los siguientes “Entregables” en relación con los Servicios:

- Verificación de la implementación

Cambios en el alcance de los servicios

DT Services y el Cliente deben acordar mutuamente por escrito cualquier cambio en los Servicios, el programa o los costos que se establecen en este documento. En función del alcance de estos cambios, es posible que DT Services requiera que las partes redacten una Declaración de trabajo por separado en la cual se detallen los

cambios, el impacto de los cambios propuestos en los costos y el programa, y cualquier otra información pertinente. Cualquiera de las partes puede solicitar un cambio en el alcance completando el formulario de pedido de cambio proporcionado por el gerente de proyectos.

La parte destinataria analizará la solicitud de cambio propuesta y (i) la aprobará, (ii) aceptará estudiarla con más detalle o (iii) la rechazará. Los cambios acordados conforme al Proceso de administración de cambios no entrarán en vigencia hasta que ambas partes los ejecuten.

Exclusiones del servicio

DT Services es responsable de prestar de manera exclusiva los Servicios que se especifican expresamente en este documento. Todos los demás servicios, las demás tareas y las demás actividades se consideran fuera del alcance.

El Cliente mantendrá una versión actual de una aplicación antivirus en ejecución continua en cualquier sistema al que se conceda acceso a DT Services y escaneará todos los Entregables y los medios en los que se entregan. El Cliente tomará medidas razonables con respecto al respaldo de datos y, en especial, deberá proporcionar un proceso de respaldo diario y respaldar los datos pertinentes antes de que DT Services realice alguna corrección, actualización u otro trabajo en los sistemas de producción del Cliente. En la medida en que la responsabilidad de DT Services por la pérdida de datos no se excluya de alguna manera en virtud del Acuerdo existente o de este documento, si se produce una pérdida de datos, DT Services será responsable solamente del esfuerzo típico para recuperar los datos que se habrían acumulado si el Cliente hubiera respaldado sus datos de manera adecuada.

Las siguientes actividades no se incluyen en el alcance de este documento:

- Todos los servicios ProDeploy y ProDeploy Plus tienen un componente de planificación. Esto está diseñado para reunir información acerca del entorno del Cliente de manera que la integración y la implementación se realicen correctamente. NO es un sustituto de los servicios de evaluación estratégica o de diseño. Dichos servicios de consultoría se pueden adquirir en Dell por separado.
- Actividades relacionadas con el entorno del centro de datos del cliente, como la instalación/desinstalación física, la configuración/reconfiguración, la conexión, la solución de problemas, etc.
- Creación de scripts personalizada, codificación, ajuste u optimización del rendimiento.
- Instalación, configuración o migración de cualquier aplicación, tecnología web, base de datos, red virtualizada u otro software, excepto cuando se describe explícitamente en el Alcance del proyecto.
- Migraciones o transferencias de sistemas informáticos físicos a virtuales o virtuales a virtuales, excepto los descritos explícitamente en la sección Alcance del proyecto mencionada previamente.
- Migraciones de datos o aplicaciones hacia/desde productos no cubiertos y centros de datos remotos hacia productos que no son de Dell Technologies.
- Instalación física de componentes de la computadora, como tarjetas de memoria, dispositivos de almacenamiento interno, tarjetas de expansión en productos que no son de Dell Technologies.
- Instalación o configuración de productos no cubiertos. Todos los componentes provistos por Dell y el Cliente se validarán como cubiertos o no cubiertos durante el proceso de planificación. Observe que, en algunos casos, Dell puede proveer orientación para que el cliente realice la instalación y configuración de productos no cubiertos.
- Enrutamiento de cables (red, alimentación o fibra) entre racks o a través de paredes, techos, pisos o entre habitaciones.
- Montaje en rack de gabinetes densos o pesados superiores a 21u en un rack o montaje de gabinetes superiores a la posición de 44u en cualquier rack.
- Conexión a fuentes de alimentación de corriente continua. Un electricista cualificado debe realizar todas las conexiones a la alimentación de CC y las conexiones a tierra de seguridad.

- Este documento no otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo de servicios maestro o el Acuerdo, según corresponda.

Esta descripción del servicio no le otorga al cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo de servicio maestro o acuerdo, según corresponda.

Responsabilidades del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan y usen los Productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos con el fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente todavía no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de solicitarle a Dell la prestación de estos Servicios.

Colaboración con el analista por vía telefónica y con el técnico en el sitio. El Cliente colaborará con el analista de Dell por vía telefónica y con los técnicos que se presenten en el sitio, y seguirá sus instrucciones. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y de los errores del sistema pueden solucionarse por vía telefónica como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico o el analista.

Preparación del equipo. El Cliente será responsable de la transferencia de equipos desde las áreas de recepción de su instalación hasta el sitio de instalación antes de que DT Services asuma la responsabilidad del desembalaje y la instalación de los equipos.

Obligaciones in situ. Cuando los Servicios necesiten la realización de la tarea in situ, el Cliente proporcionará (sin costo para Dell) un acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los Productos cubiertos; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Mantenimiento de software y versiones ofrecidas. El Cliente mantendrá el software y los Productos cubiertos en los niveles mínimos de versión o configuración especificados en la sección de Productos cubiertos en www.dell.com/support. El Cliente también debe garantizar la instalación de piezas de reemplazo, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos cubiertos puedan ser elegibles para este Servicio.

Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. El Cliente debe hacer copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad y cualquier medio extraíble, como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico in situ proporcionando soporte. DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:

- CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DEL PRODUCTO COMPATIBLE DEVUELTO A DELL.
- PÉRDIDA DEL USO DE UN SISTEMA O RED;
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE DELL O DE TERCEROS.

DT Services no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos. Al devolver un Producto cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la pieza que haya solicitado el técnico telefónico.

DT Services no será responsable de los cambios en la configuración del entorno de iSCSI existente.

Garantías de otros fabricantes. Estos Servicios pueden necesitar que Dell acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell 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 no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de otros fabricantes ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre esas garantías.

Responsabilidades adicionales del Cliente. Las siguientes son las responsabilidades adicionales del cliente:

- Proporcionar al personal de DT Services acceso a los sistemas y las redes del Cliente (lo cual incluye, aunque no de manera exclusiva, acceso a redes y sistemas remotos), los procesos y los procedimientos actuales, los diagramas del flujo de trabajo, los diseños arquitectónicos (Visio o equivalente) y el personal de recursos que participará en la transferencia de conocimientos, si corresponde.
- Brindar un entorno de pruebas para probar las respuestas a los eventos planificados y no planificados, según se especifica en el Plan de pruebas.
- Asegurarse de que el Cliente complete la lista de comprobación previa a la implementación proporcionada para SRM.
- Proporcionar a DT Services un entorno UniSphere que funcione.
- Asegurarse de que el Cliente tenga abiertos los puertos adecuados para la instalación de SRM.
- Proporcionar al menos un contacto técnico con responsabilidades de administración del sistema y niveles apropiados de privilegios para tener acceso a los sistemas y la información necesarios a fin de ejecutar este servicio.
- Completar las listas de comprobación previas a la implementación que proporcionará DT Services para las tareas que se deban llevar a cabo antes de que comience la participación de DT Services o antes de su llegada al sitio, según corresponda.
- Proporcionar acceso a Internet para descargar el software para la implementación.
- Proporcionar a DT Services un entorno SMC y SPA que funcione correctamente.
- Proporcionar a DT Services gatekeepers asignados a hosts para Solutions Enabler con el fin de descubrir arreglos.
- Garantizar que estén abiertos los puertos de firewall necesarios para la entrega de los servicios.
- Proporcionar a DT Services acceso razonable al personal funcional, técnico y de negocios del Cliente cuando sea necesario para la ejecución de los servicios. DT Services reconoce que el personal del cliente se dedica a realizar las operaciones diarias de las instalaciones, por lo que hará los esfuerzos razonables para limitar la imposición de exigencias lo mejor posible.
- Proporcionar a los ingenieros de DT Services acceso completo al teclado.
- Proporcionar a los ingenieros de DT Services acceso de raíz (plataformas UNIX) o acceso de administrador (plataformas Windows), según corresponda, a todos los servidores en los que se deban configurar componentes de Dell EMC. Las cuentas de usuario que permiten el acceso de root o de administrador deben crearse antes de que los ingenieros de DT Services lleguen al sitio.
- Brindar un entorno de pruebas para probar las respuestas a los eventos planificados y no planificados, según se especifica en el Plan de pruebas.
- Completar la lista de comprobación previa a la implementación proporcionada para SRM.
- Proporcionar a DT un entorno UniSphere que funcione.
- Asegurarse de que estén abiertos los puertos adecuados para la instalación de SRM.

- Proporcionar al menos un contacto técnico con responsabilidades de administración del sistema y niveles apropiados de privilegios para tener acceso a los sistemas y la información necesarios a fin de ejecutar este servicio.
- Completar las listas de comprobación previas a la implementación proporcionadas por DT para las tareas que se deban llevar a cabo antes de la participación de DT o de su llegada en el sitio, según corresponda.
- Proporcionar a DT un entorno de SMC y SPA que funcione correctamente.
- Proporcionar a DT gatekeepers asignados a hosts para Dell EMC Solutions Enabler con el fin de descubrir arreglos.
- Garantizar que estén abiertos los puertos de firewall necesarios para la entrega de los servicios.
- Proporcionar al personal de DT Services acceso completo al teclado.
- Proporcionar al personal de DT acceso de raíz (plataformas UNIX) o acceso de administrador (plataformas Windows), según corresponda, a todos los servidores en los que se deban configurar componentes de Dell EMC. Las cuentas de usuario que permiten el acceso de root o de administrador deben crearse antes de que los ingenieros de DT Services lleguen al sitio.

Tarifa de servicio fija de la oferta y programa de facturación

A menos que ambas partes hayan acordado mutuamente lo contrario por escrito, la fecha de inicio prevista de los Servicios se establece dos (2) semanas después de la recepción y la aprobación por parte de DT Services de la orden de compra del Cliente para este Servicio.

El Cliente tendrá doce (12) meses a partir de la fecha de facturación de DT Services para usar los Servicios que se describen en el presente documento ("**Período de servicio**"). Los Servicios caducarán automáticamente el último día del Período de servicio, a menos que DT Services acuerde lo contrario. En ninguna circunstancia, el Cliente podrá exigir una nota de crédito o un reembolso de las porciones no utilizadas de los Servicios.

El horario comercial de Dell es de lunes a viernes (de 8:00 a 18:00 h, hora local del Cliente), a menos que se especifique lo contrario en la siguiente tabla.

País	Horario comercial habitual de Dell Technologies Services
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana y Suecia	De 8:00 h a 17:00 h
Australia, China, Hong Kong, Japón, Corea, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Taiwán y Tailandia	De 09:00 h a 17:00 h
Argentina, Francia, India, Italia, Paraguay y Uruguay	De 09:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De 09:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h

Algunas actividades de ProDeploy y ProDeploy Plus se pueden llevar a cabo fuera del horario comercial habitual de Dell a pedido del cliente y en función de las regulaciones locales. El trabajo se llevará a cabo en incrementos de hasta 8 horas por día, a menos que se acuerde mutuamente por anticipado con DT Services. No se llevarán a cabo actividades durante los días festivos locales, estatales o nacionales.

Los Servicios descritos en este documento se prestan sobre la base de un precio fijo de acuerdo con lo especificado en la cotización correspondiente del Proveedor de servicios.

Los Servicios se prestarán conforme al modelo estándar de implementación del Proveedor de servicios, que puede incluir la implementación de los Servicios dentro o fuera del sitio. Si el cliente requiere un modelo de implementación diferente, los gastos, los costos, el alcance y la programación de las tareas estarán sujetos a cambios establecidos en virtud de la sección “Cambios en el alcance de los servicios” de este documento. Si el cliente no autoriza estos cambios establecidos en virtud de la sección “Cambios en el alcance de los servicios”, el proveedor de servicios y el cliente acuerdan que se aplicará el modelo estándar de implementación del proveedor de servicios para los servicios. (No se aplica a los contratos con el Gobierno o con los estados de los EE. UU. que impiden el uso de la prestación de servicios fuera del sitio).

Las facturas se emitirán después de la recepción y la aprobación de la orden de compra del Cliente por parte del Proveedor de servicios.

El cliente autoriza al Proveedor de servicios a facturar esas cantidades adicionales relacionadas con los cambios o las excepciones en los Servicios y se compromete a pagarlas.

Términos y condiciones de Dell Technology Services

Este documento es entre el cliente definido en la descripción de venta apropiada a continuación (“Cliente”) y la entidad de ventas de Dell Technologies correspondiente (“Dell Technologies”) especificada en su Orden de venta, y establece los parámetros del negocio y otros asuntos relacionados con los servicios que el Cliente ha solicitado que Dell Technologies proporcione en adelante.

Venta directa de Dell Technologies al Cliente: este documento y la prestación de los servicios que aquí se detallan están sujetos a (i) el acuerdo suscrito más recientemente entre el Cliente y Dell Technologies que contiene los Términos y condiciones designados para aplicarse a los servicios profesionales (“Acuerdo existente”); o (ii) ante la ausencia de dicho acuerdo, los Términos y condiciones estándares de Dell Technologies para los servicios profesionales que se especifican a continuación. En caso de que se produzca una discrepancia entre este documento y su acuerdo existente, regirán las estipulaciones del presente documento.

Venta del reseller autorizado de Dell Technologies al Cliente: si contrató los Servicios que se detallan en el presente documento por medio de un reseller autorizado de Dell Technologies, este documento se proporciona únicamente para fines informativos y descriptivos y no establece una relación contractual ni derechos u obligaciones entre usted y Dell Technologies. Estos Servicios se rigen exclusivamente por las condiciones del acuerdo celebrado entre usted y el reseller autorizado de Dell Technologies. Dell Technologies le permitió a su reseller autorizado de Dell Technologies que le proporcionara este documento. Su reseller autorizado de Dell Technologies puede acordar con Dell Technologies prestar todos los Servicios o una parte de ellos en nombre del reseller.

Venta de Dell Technologies a reseller autorizado de Dell Technologies: este documento y la prestación de los Servicios que se detallan en este documento están sujetos a los términos y condiciones de servicios profesionales convenidos entre usted (“Partner”) y Dell Technologies, los cuales se especifican en (i) el acuerdo de pedido de productos y servicios, si corresponde; o (ii) el acuerdo de servicios profesionales (“PSA”) independiente suscrito, si corresponde; y, en caso de que existan ambos, regirá el documento que tenga la fecha posterior de entrada en vigor; o (iii) ante la ausencia de los acuerdos descritos anteriormente, los términos y las condiciones estándares de Dell Technologies para los servicios profesionales que se especifican a continuación. El Partner reconoce y acepta que: (a) sus acuerdos con sus clientes (“Usuarios finales”) para los Servicios detallados en este documento no son contratos de Dell Technologies; (b) el Partner no tiene derecho ni poder para obligar a Dell Technologies a aceptar ningún compromiso, a menos que Dell Technologies acuerde lo contrario por escrito explícitamente, y no representará lo contrario ni pretenderá hacerlo; (c) los Usuarios finales no son terceros beneficiarios de este documento ni de cualquier otro acuerdo entre Dell Technologies y el Partner; (d) todas las referencias al “Cliente” en este documento harán referencia al Partner que compra los Servicios; y (e) cuando la prestación de los Servicios por parte de Dell Technologies esté supeditada a una obligación del Partner, dicha obligación también podrá aplicarse al Usuario final con respecto a la prestación de Servicios a dicho Usuario final. El partner garantizará que el usuario final cumpla con tales obligaciones según corresponda. En caso de que el Usuario final no pueda cumplir con esta obligación, Dell Technologies no se hará responsable del incumplimiento de sus obligaciones que sean consecuencia del incumplimiento del Usuario final. En caso de que se produzca una discrepancia entre este documento y los acuerdos mencionados anteriormente en (i) y (ii), regirán las estipulaciones del presente documento.

Los términos y condiciones siguientes rigen este documento:

1.1 Plazo; finalización o rescisión. Este documento comienza en la fecha especificada en la sección “Programa del servicio” y, a menos que se rescinda por motivos de incumplimiento, se mantiene de acuerdo con sus plazos. Una de las partes puede notificar a la otra por escrito ante un supuesto incumplimiento de alguna disposición importante contenida en este documento. El destinatario contará con un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción del aviso para corregir el incumplimiento (“**período de subsanación**”). Si el receptor del aviso no corrige el incumplimiento dentro del plazo de subsanación, el remitente del aviso tendrá la opción de enviar un aviso formal de terminación del acuerdo, que será válido desde la fecha de su recepción.

1.2 Otorgación de derechos de licencia y de autor sobre los entregables. Sujeto al pago del Cliente de todos los montos pagaderos a Dell Technologies, las partes acuerdan que (i) el Cliente será el propietario de todos los derechos de copyright de la parte correspondiente a los Entregables (según se define a continuación), que incluye únicamente los informes escritos, los análisis y otros documentos de trabajo preparados y entregados por Dell Technologies al Cliente como parte del cumplimiento de las obligaciones de Dell Technologies en virtud del presente documento, y (ii) para la parte correspondiente a los Entregables que incluyen scripts y código, Dell Technologies concede al Cliente (excepto en caso de incumplimiento de este documento) un derecho perpetuo no exclusivo, intransferible e irrevocable para utilizar, copiar y crear trabajos derivados (sin el derecho a otorgar sublicencias) de las operaciones comerciales internas del Cliente, según se contempla en este documento. La licencia otorgada en esta sección no se aplica a (a) los materiales suministrados por el Cliente ni a (b) ningún otro tipo de productos o elementos con licencia de Dell Technologies, o elementos proporcionados de otro modo en virtud de un acuerdo independiente. Los “**Entregables**” hacen referencia a todo tipo de informes, análisis, scripts, código u otros resultados de trabajo entregados por Dell Technologies al Cliente en el marco del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente documento.

1.2.1 Materiales suministrados por el cliente. El Cliente no renuncia a ninguno de los derechos que tiene sobre los materiales que suministra a Dell Technologies para su uso durante la prestación de los Servicios. De conformidad con los Derechos de propiedad del Cliente (definidos a continuación) que figuran allí, el Cliente concede a Dell Technologies un derecho no exclusivo e intransferible a utilizar tales únicamente para el beneficio del Cliente en cumplimiento de las obligaciones de Dell Technologies en virtud del presente.

1.2.2 Reserva de derechos de propiedad. Cada una de las partes se reserva para sí todos los derechos de propiedad que no se han concedido expresamente a la otra parte. Dell Technologies no estará limitado en el desarrollo, uso o comercialización de servicios o productos que sean similares a los Entregables o Servicios proporcionados en el presente, o, sujetos a las obligaciones de confidencialidad de Dell Technologies para el Cliente al usar los Entregables o realizar Servicios similares para cualquier otro proyecto. Los “**Derechos de propiedad**” hacen referencia a todos los derechos de autor, las patentes, los secretos comerciales, las metodologías, las ideas, los conceptos, las invenciones, los conocimientos técnicos, las técnicas u otros derechos de propiedad intelectual de una de las partes.

1.3 Información confidencial; publicidad. La “**información confidencial**” designa cualquier información que sea “confidencial”, “patentada” o similar o en relación con la cual se debe deducir la confidencialidad por su naturaleza o, si se divulga oralmente, se identifica como confidencial en el momento de la divulgación y, en un plazo de dos (2) semanas, se resume, se etiqueta adecuadamente y se ofrece en forma tangible. La Información confidencial no incluye información que: (i) estaba de manera legítima en poder de la parte receptora sin ninguna obligación de confidencialidad antes de haberla recibido de la parte que divulga la información; (ii) se convirtió en una cuestión de conocimiento público; (iii) un tercero comunicó de manera legítima a la parte receptora sin restricciones de confidencialidad; o (iv) la parte receptora desarrolló de manera independiente sin hacer referencia la Información confidencial de la parte que divulga la información. Cada parte (a) utilizará la Información confidencial de la otra parte únicamente con el propósito de ejercer derechos o cumplir con las obligaciones que se detallan a continuación; y (b) protegerá de la divulgación a terceros, mediante el uso de un estándar de cuidado equivalente al utilizado por el destinatario para proteger su propia información de naturaleza e importancia similares, y, sin merecer un menor uso de cuidado razonable, cualquier Información confidencial divulgada por la otra parte durante un período que comenzará a partir de la fecha de divulgación hasta tres (3) años después, excepto con respecto a (1) los datos del Cliente a los que Dell Technologies pueda tener acceso en relación con la prestación de Servicios, que seguirán siendo Información confidencial hasta que se aplique una de las excepciones indicadas anteriormente; y (2) Información confidencial que constituya, contenga o revele, total o parcialmente, los derechos de propiedad de Dell Technologies, que la parte receptora no divulgará en ningún momento. Sin perjuicio de lo anterior, la parte receptora podrá divulgar Información confidencial (a) a una filial (según se define a continuación) con el fin de cumplir

con sus obligaciones o ejercer sus derechos en virtud del presente, siempre y cuando dicha filial cumpla con lo anterior; y (b) si es requerido por la ley (siempre que la parte que recibe la información haya notificado de forma oportuna a la parte que la revela). “**Afiliado**” se refiere a una entidad jurídica que es controlada, controla o está bajo un “control” común con Dell Technologies o el Cliente, respectivamente. El “**Control**” significa más del 50 % del poder de voto o de los intereses de propiedad. Ninguna de las partes originará, producirá, emitirá ni publicará ninguna publicidad escrita, boletín de prensa, material de marketing u otra publicación o anuncio público relacionado de alguna manera con este documento, ni autorizará o asistirá a otra parte para que lo haga, sin la aprobación por escrito de la otra parte, y esta aprobación no podrá ser negada de forma no razonable.

1.4 Pagos. El Cliente pagará las facturas de Dell Technologies en su totalidad y en la misma divisa que la factura de Dell Technologies dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura de Dell Technologies, con intereses que se acumularán posteriormente a 1,5 % al mes o la tasa legal más alta, cualquiera sea la menor. Los cargos pagaderos en virtud de lo establecido en este documento son exclusivos del Cliente y el Cliente pagará o reembolsará a Dell Technologies los impuestos por concepto de valor agregado (IVA), ventas, uso, impuestos internos, retenciones, propiedad personal, bienes y servicios o cualquier otro tipo de impuestos, gravámenes, aranceles y tasas resultantes de la orden de compra del Cliente, excepto los impuestos basados en los ingresos netos de Dell Technologies. Si el Cliente debe retener impuestos, debe enviar los recibos de retención de impuestos a Dell Technologies a tax@dell.com.

1.5 Garantía; renuncia de responsabilidades de garantía. Dell Technologies prestará los Servicios de una manera competente de acuerdo con los estándares del sector generalmente aceptados. El Cliente debe notificar a Dell Technologies de cualquier incumplimiento de tal ejecución dentro de los diez (10) días siguientes al desempeño de la parte aplicable de los Servicios. La responsabilidad total de Dell Technologies y la única solución para el Cliente por el incumplimiento de tal ejecución por parte de Dell Technologies será que Dell Technologies, a su discreción, (i) corrija dicha falla, o (ii) finalice este documento y reembolse esa parte de las cuotas recibidas que correspondan a tal incumplimiento en la ejecución. **SALVO LO INDICADO EXPRESAMENTE EN ESTA SECCIÓN DE GARANTÍA, Y HASTA EL GRADO MÁXIMO QUE PERMITA LA LEY APLICABLE, Dell Technologies (INCLUIDOS SUS PROVEEDORES) NO HACE OTRAS GARANTÍAS EXPRESAS, ESCRITAS U ORALES, Y NIEGA TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS. EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ PERMITIDO BAJO LA LEY APLICABLE, TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS QUEDAN ESPECÍFICAMENTE EXCLUIDAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO, TÍTULO Y NO VIOLACIÓN, Y CUALQUIER GARANTÍA QUE SURJA DEL ESTATUTO, OPERACIÓN DE LA LEY, DEL CURSO DE LA NEGOCIACIÓN O EL RENDIMIENTO, O USO DE COMERCIO.**

1.6 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE Dell Technologies Y EL REMEDIO ÚNICO Y EXCLUSIVO DEL CLIENTE PARA CUALQUIER RECLAMACIÓN DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DE ESTE DOCUMENTO O DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A CONTINUACIÓN, O EN CONEXIÓN CON ELLOS, SE LIMITARÁ A LOS DAÑOS DIRECTOS COMPROBADOS CAUSADOS POR LA NEGLIGENCIA ÚNICA DE Dell Technologies EN UNA CANTIDAD QUE NO EXCEDA EL PRECIO PAGADO A Dell Technologies POR LOS SERVICIOS PRESTADOS A CONTINUACIÓN. SALVO EN EL CASO DE LAS RECLAMACIONES VINCULADAS A LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE Dell Technologies, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS ESPECIALES, CONSECUENTES, EJEMPLARES, INCIDENTALES O INDIRECTOS (LO QUE INCLUYE PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS, DATOS O USO), INCLUSO CUANDO SE HAYA INFORMADO ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE QUE OCURRAN TALES DAÑOS.

1.7 Disposiciones varias. Las partes actuarán como contratistas independientes para todos los propósitos en virtud de este documento. Ningún contenido de este documento podrá constituir a ninguna de las partes como agente o representante de la otra parte, ni a ambas partes como partners o aliados comerciales para ningún propósito. Ninguna parte será responsable de los actos u omisiones de la otra, y ninguna de las partes tendrá autoridad para hablar en nombre de la otra parte, representarla u obligarla de cualquier modo sin la aprobación previa por escrito de la otra parte. Cada parte cumplirá todas las leyes de exportación, las ordenanzas y las regulaciones aplicables, y obtendrá todos los permisos, las licencias y las autorizaciones gubernamentales que correspondan. Toda desviación contraria a las leyes de los Estados Unidos, incluidas las leyes de exportación de los Estados Unidos, está expresamente prohibida. Este documento se regirá por las leyes del Estado de Massachusetts para las transacciones realizadas en los Estados Unidos y en el país en el que la entidad de Dell Technologies esté ubicada para las transacciones realizadas fuera de los Estados Unidos, excluyendo cualquier conflicto entre leyes. No se aplica la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Apéndice: A: Servicios de implementación suplementarios

Los Servicios de implementación complementarios son servicios de implementación adicionales que complementan una nueva implementación o una solución de Dell Technologies ya implementada. Los siguientes servicios de implementación suplementarios se venden como complementos a la oferta de ProDeploy Enterprise Suite antes mencionada o como una oferta independiente:

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Storage Configuration Management

Este servicio abarca los requisitos de la creación de informes sobre la administración de almacenamiento del Cliente. Proporciona visibilidad para fines de creación de informes de cumplimiento de normas y cambios en la configuración del almacenamiento en todo el ambiente de almacenamiento. Este servicio ayuda a los clientes a comprender rápidamente la gran cantidad de cambios de configuración por departamento o site, lo que les permite mantener el cumplimiento de normas de software y hardware a fin de garantizar el cumplimiento de sus propias mejores prácticas.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza una reunión inicial con el Cliente.
- Realiza las preparaciones del proyecto.
- Verifica que la plataforma de implementación esté lista para la instalación.
- Completa y aprueba la Plantilla CSV de enriquecimiento de datos.
- Analiza las plantillas CSV en cuanto a precisión/lógica/errores y valida el entorno con respecto a los datos CSV.
- Confirma el formato y el alcance de la aceptación del usuario y valida los informes implementados en relación con el Plan de pruebas.
- Realiza la instalación y la configuración.
- Instala y configura los recopiladores de almacenamiento unificado (si es necesario).
- Instala y configura recopiladores de enriquecimiento de datos.
- Identifica la configuración de la revisión de destino del entorno operativo del arreglo.
- Identifica y configura la revisión de destino del entorno operativo del switch.
- Identifica y configura la revisión de destino de firmware de HBA.
- Instala los informes.
- Realiza la validación de primer nivel de los informes implementados.
- Realiza la distribución y la programación de informes.
- Programa los informes de configuración y cumplimiento.
- Valida los informes implementados con respecto al Plan de pruebas.
- Analiza los informes con el Cliente para garantizar que se cumplan las necesidades.
- Realiza una descripción general funcional.
- Capacita a hasta dos usuarios para obtener acceso a informes y ejecutarlos.
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.
- Analiza las operaciones básicas, la configuración y las características extendidas que forman parte de la implementación.

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Storage and Application Capacity Trends Reporting

Este servicio abarca los requisitos de la creación de informes sobre las tendencias de capacidad de las aplicaciones del Cliente. Proporciona visibilidad en toda la infraestructura de almacenamiento mediante la creación de una suite automatizada y personalizada de tableros e informes para visualizar el uso de la capacidad de punto a punto del cliente desde las aplicaciones hasta los arreglos de almacenamiento.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza una reunión inicial con el Cliente.
- Realiza las preparaciones del proyecto.
- Verifica que la plataforma de implementación esté lista para la instalación.
- Completa y aprueba la Plantilla CSV de enriquecimiento de datos.
- Analiza las plantillas de CSV en busca de precisión/lógica/errores.
- Valida el entorno con respecto a los datos de CSV.
- Confirma el formato y el alcance, y valida los informes implementados en relación con el Plan de pruebas.
- Realiza la instalación y la configuración.
- Instala y configura los recopiladores de almacenamiento unificado (si es necesario).
- Instala y configura recopiladores de enriquecimiento de datos.
- Instala la configuración personalizada para informes de tendencias de capacidad de las aplicaciones y el almacenamiento de SRM.
- Realiza la validación de primer nivel de los informes implementados.
- Realiza la distribución y la programación de informes.
- Programa informes de planificación de capacidad.
- Realiza la validación de los informes implementados en relación con el Plan de pruebas.
- Analiza los informes con el Cliente para garantizar que se cumplan las necesidades.
- Valida los informes implementados con respecto al Plan de pruebas.
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.
- Analiza las operaciones básicas, la configuración y las características extendidas que forman parte de la implementación.

ProDeploy Remote Add-on for SRM, SLA Achievement Reporting

Este servicio abarca los requisitos de la creación de informes sobre la disponibilidad de las aplicaciones del Cliente. Proporciona visibilidad en toda la infraestructura de almacenamiento mediante la creación de una suite automatizada y personalizada de tableros e informes para visualizar el rendimiento y la disponibilidad de las aplicaciones y del servicio del cliente.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza una reunión inicial con el Cliente.

- Realiza las preparaciones del proyecto.
- Verifica que la plataforma de implementación esté lista para la instalación.
- Completa y cierra la plantilla CSV de enriquecimiento de datos.
- Analiza las plantillas de CSV en busca de precisión/lógica/errores.
- Valida el entorno con respecto a los datos de CSV.
- Confirma el formato y el alcance de la aceptación del usuario y valida los informes implementados en relación con el Plan de pruebas.
- Realiza la instalación y la configuración.
- Instala y configura los recopiladores de almacenamiento unificado (si es necesario).
- Instala y configura recopiladores de enriquecimiento de datos.
- Instala la configuración personalizada para informes de tendencias de capacidad de las aplicaciones y el almacenamiento de SRM.
- Instala el tablero de administración de capacidad de resumen personalizado.
- Realiza la distribución y la programación de informes.
- Programa informes de planificación de capacidad.
- Realiza la distribución y la programación de informes.
- Programa los informes de configuración y cumplimiento.
- Realiza la validación de los informes implementados en relación con el Plan de pruebas.
- Analiza los informes con el Cliente para garantizar que se cumplan las necesidades.
- Valida los informes implementados con respecto al Plan de pruebas.
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.
- Analiza las operaciones básicas, la configuración y las características extendidas que forman parte de la implementación.

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Reporting Design

Este servicio proporciona un servicio de consultoría de prácticas recomendadas con el fin de definir los requisitos de informes para los clientes que usan Dell EMC SRM y Monitoring and Reporting (M&R). El servicio valida los objetivos de diseño de informes del cliente y brinda servicios integrales de consultoría. El servicio proporciona un resumen e informes de muestra que definen los informes exactos que necesitará el cliente. El personal o los agentes autorizados de Dell EMC prestan el servicio, que puede durar hasta 40 horas.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza una reunión inicial con el cliente.
- Realiza las preparaciones del proyecto.
- Verifica que la plataforma de implementación esté lista para la instalación.
- Completa y cierra la plantilla CSV de enriquecimiento de datos.
- Analiza las plantillas de CSV en busca de precisión/lógica/errores.
- Valida el entorno con respecto a los datos de CSV.
- Confirma el formato y el alcance de la aceptación del usuario y valida los informes implementados en relación con el Plan de pruebas.

- Realiza la instalación y la configuración.
- Instala y configura los recopiladores de almacenamiento unificado (si es necesario).
- Instala y configura recopiladores de enriquecimiento de datos.
- Instala la configuración personalizada para informes de tendencias de capacidad de las aplicaciones y el almacenamiento de SRM.
- Instala el tablero de administración de capacidad de resumen personalizado.
- Realiza la distribución y la programación de informes.
- Programa informes de planificación de capacidad.
- Realiza la distribución y la programación de informes
- Programa los informes de configuración y cumplimiento.
- Realiza la validación de los informes implementados en relación con el Plan de pruebas.
- Analiza los informes con el cliente para garantizar que se cumplan las necesidades.
- Valida los informes implementados con respecto al Plan de pruebas.
- Registra al cliente para que reciba asesorías de productos.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.
- Analiza las operaciones básicas, la configuración y las funciones extendidas que forman parte de la implementación.

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Performance Trending and Reporting

Este servicio abarca los requisitos de la creación de informes sobre las tendencias de rendimiento del Cliente. Proporciona visibilidad de las alertas y la creación de informes de rendimiento en el ambiente de almacenamiento. Este servicio ayuda a los clientes a comprender rápidamente las métricas de rendimiento y uso, lo que permite identificar y solucionar los problemas por medio de un solo panel.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza una reunión inicial con el Cliente.
- Realiza las preparaciones del proyecto.
- Verifica que la plataforma de implementación esté lista para la instalación.
- Completa y aprueba la Plantilla CSV de enriquecimiento de datos.
- Analiza las plantillas de CSV en busca de precisión/lógica/errores.
- Valida el entorno con respecto a los datos de CSV.
- Confirma el formato y el alcance de la aceptación del usuario y valida los informes implementados en relación con el Plan de pruebas.
- Realiza la instalación y la configuración.
- Instala y configura los recopiladores de almacenamiento unificado (si es necesario).
- Instala y configura recopiladores de enriquecimiento de datos.
- Instala la configuración personalizada para informes de tendencias de capacidad de las aplicaciones y el almacenamiento de SRM.
- Configura los umbrales de rendimiento
- Realiza la validación de primer nivel de los informes implementados.
- Realiza la distribución y programación de informes.

- Programa informes de planificación de capacidad.
- Valida los informes implementados con respecto al Plan de pruebas.
- Analiza los informes con el Cliente para garantizar que se cumplan las necesidades.
- Valida los informes implementados con respecto al Plan de pruebas.
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Operational Readiness

Este servicio proporciona una semana de preparación operacional para los servicios fijos de Implementación de SRM, brinda una descripción funcional del software implementado y valida que SRM está listo para su uso y completamente funcional. Este servicio solo se puede vender como un complemento de los siguientes servicios: Implementación introductoria de SRM (PS-BAS-SRMIIMP) e Implementación estándar de SRM (PS-BAS-SRMSIMP).

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza actividades de seguridad operacional de SRM.
- Realiza la instalación y la configuración del hardware básico para Atmos.
- Demuestra la funcionalidad de SRM.
- Configura la visibilidad basada en funciones (integración de AD/LDAP).
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Registra al Cliente para que reciba alertas de productos.
- Finaliza y entrega el Plan de pruebas.

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Data Protection Compliance

Este servicio abarca los requisitos de la creación de informes sobre la protección de datos del Cliente. Proporciona visibilidad para crear informes sobre la continuidad del negocio y la replicación de aplicaciones en todo el ambiente de almacenamiento. Este servicio ayuda a los clientes a comprender rápidamente la vulnerabilidad de replicación de las aplicaciones para el departamento o el site, lo que les permite comprender sus riesgos y necesidades de replicación.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza una reunión inicial con el Cliente.
- Realiza las preparaciones del proyecto.
- Verifica que la plataforma de implementación esté lista para la instalación.
- Completa y cierra la plantilla CSV.
- Analiza las plantillas de CSV en busca de precisión/lógica/errores.
- Confirma el formato y el alcance de la UAT.
- Realiza la instalación y la configuración.
- Instala y configura recopiladores de enriquecimiento de datos.
- Instala los informes.

- Realiza la validación de primer nivel de los informes implementados.
- Realiza la distribución y la programación de informes.
- Programa el informe de protección de datos.
- Valida los informes implementados con respecto al conjunto de pruebas UAT.
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Application Chargeback Reporting

Este servicio está diseñado para cumplir con los requisitos de los informes de cargo retroactivo de almacenamiento del Cliente. Proporciona visibilidad en toda la infraestructura de almacenamiento mediante la creación de una suite automatizada y personalizada de tableros e informes que brindan métricas de uso de punto a punto desde el host hasta el dispositivo de almacenamiento. Este servicio ayuda a configurar los casos de uso de cargo retroactivo para Dell EMC SRM, lo que permite que el cliente obtenga más valor a partir del producto en un plazo más rápido.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza una reunión inicial con el Cliente.
- Realiza las preparaciones del proyecto.
- Verifica que la plataforma de implementación esté lista para la instalación.
- Completa y aprueba la plantilla CSV de cargo retroactivo.
- Analiza las plantillas de CSV en busca de precisión/lógica/errores.
- Valida el entorno con respecto a los datos de CSV.
- Confirma el formato y el alcance del Plan de pruebas y completa la validación del sitio.
- Realiza la instalación y la configuración.
- Instala y configura recopiladores unificados.
- Instala y configura recopiladores de enriquecimiento de datos.
- Instala la configuración personalizada para los informes de cargo retroactivo de aplicaciones de SRM.
- Instala el informe de vista general de bloques personalizado.
- Instala un informe detallado de bloques personalizado.
- Realiza la validación de primer nivel de los informes implementados.
- Realiza la distribución y la programación de informes.
- Programa informes de planificación de cargo retroactivo.
- Valida los informes implementados con respecto al Plan de pruebas.
- Analiza los informes con el Cliente para garantizar que se cumplan las necesidades.
- Valida los informes implementados con respecto al Plan de pruebas.
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.
- ProDeploy Remote for Monitoring and Reporting.

ProDeploy for Monitoring and Reporting

Este servicio proporciona opciones integrales de monitoreo e informes de rendimiento para arreglos de almacenamiento Dell EMC Unity. El personal de Dell EMC Professional Services instala y configura la herramienta de monitoreo e informes de Dell EMC para el software de Unity a fin de realizar tareas de monitoreo e informes en los arreglos de almacenamiento, Dell EMC Unity, VNX y VNXe. Este servicio se debe comercializar con un servicio básico que instala e implementa un nuevo arreglo de almacenamiento Dell EMC Unity, VNX y VNXe.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Lleva a cabo la planificación del proyecto.
- Realiza la planificación y el diseño para los aspectos fundamentales de monitoreo e informes.
- Realiza la validación de la preparación para la implementación para los aspectos fundamentales de monitoreo e informes.
- Recopila información del sitio del cliente para los aspectos fundamentales de monitoreo e informes.
- Ejecuta el software para los aspectos fundamentales de monitoreo e informes.
- Realiza la configuración del software para los aspectos fundamentales de monitoreo e informes.
- Realiza la configuración de los informes para los aspectos fundamentales de monitoreo e informes.
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Entrega de la Descripción funcional.
- Analiza los aspectos fundamentales de monitoreo e informes.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.

ProDeploy Remote for SRM Upgrade

El servicio proporciona planificación, programación y validación integrales para actualizar a un SRM pequeño a la versión más actual de SRM. Este servicio se aplica y se limita actualmente a los ambientes del cliente que incluyen lo siguiente:

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

Este servicio incluye los siguientes componentes (no deben superar los valores indicados):

- Cantidad de SolutionPacks de hosts físicos: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Amazon AWS: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Atmos: 1
- Cantidad de SolutionPacks de switch Brocade FC: 1
- Cantidad de SolutionPacks de cargo retroactivo por bloques: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Cisco MDS/Nexus: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Cisco UCS: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Centera: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Data Domain: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Data Protection Advisor: 1
- Cantidad de SolutionPacks de ECS: 1
- Cantidad de SolutionPacks de administradores de dispositivos Hitachi: 1
- Cantidad de SolutionPacks de la interfaz de host: 1

- Cantidad de SolutionPacks de HP 3PAR StoreServ: 1
- Cantidad de SolutionPacks de HP StorageWorks: 1
- Cantidad de SolutionPacks de HPE Nimble: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Huawei Oceanstor: 1
- Cantidad de SolutionPacks de la serie IBM DS: 1
- Cantidad de SolutionPacks de IBM FlashSystem: 1
- Cantidad de controlador de volumen SAN/Storwize IBM
- Cantidad de SolutionPacks de IBM XIV: 1
- Cantidad de IDPA a través de SolutionPacks de DPA: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Microsoft Hyper-V: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Microsoft SQL Server: 1
- Cantidad de SolutonPacks de MS Azure: 1
- Cantidad de SolutionPacks de NetApp Filers: 1
- Cantidad de SolutionPacks de bases de datos de Oracle: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Oracle MySQL: 1
- Cantidad de SolutionPacks de PowerFlex: 1
- Cantidad de SolutionPacks de PowerScale: 1
- Cantidad de SolutionPacks de PowerStore: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Pure Storage: 1
- Cantidad de SolutionPacks de RecoverPoint: 1
- Cantidad de SolutionPacks SC Series: 1
- Cantidad de SolutionPacks de condición de SRM: 1
- Cantidad de SolutionPacks de cumplimiento de normas de almacenamiento: 1
- Cantidad de SolutionPacks de Unity/VNX/VNXe: 1
- Cantidad de SolutionPacks de ViPR Controller: 1
- Cantidad de SolutionPacks de VMAX/Powermax: 1
- Cantidad de SolutionPacks de VMware vSphere y vSAN: 1
- Cantidad de SolutionPacks de VPLEX: 1
- Cantidad de SolutionPacks de VxRail: 1
- Cantidad de SolutionPacks de XtremIO: 1

Durante esta parte del servicio, Dell EMC Services realiza lo siguiente:

- Realiza una recopilación de datos para examinar el entorno y determinar su preparación para una actualización.
- Lleva a cabo las reuniones en el sitio del Cliente a fin de analizar los requisitos para SRM.
- Planifica la actualización de SRM.
- Determina el proceso y el programa de la contratación.
- Realiza un estudio del entorno para determinar si se necesitan recursos de hardware adicionales.
- Planificar la instalación de software adicional para el dimensionamiento basado en SRM Suite.
- Realiza la actualización de SRM.
- Realiza una revisión y validación previas a la actualización.
- Realiza la actualización de SRM

- Actualiza los hosts de SRM
- SolutionPack de hosts físicos.
- Prepara los hosts de UNIX para cumplir con los requisitos de descubrimiento.
- Prepara los hosts de Windows para cumplir con los requisitos de descubrimiento.

Actualiza o instala cualquiera de los siguientes SolutionPacks de SRM y ejecuta el descubrimiento de dispositivos, la recolección de datos y validación:

- SolutionPacks de Amazon AWS.
- SolutionPacks de Atmos.
- SolutionPacks de switch Brocade FC.
- SolutionPacks de cargo retroactivo por bloques.
- SolutionPacks de Cisco MDS/Nexus.
- SolutionPacks de Cisco UCS.
- SolutionPacks de Centera.
- SolutionPacks de Data Domain.
- SolutionPacks de Data Protection Advisor.
- SolutionPacks de ECS.
- SolutionPacks de Hitachi Device Manager.
- SolutionPacks de la interfaz de host.
- SolutionPacks de HP 3PAR StoreServ.
- SolutionPacks de HP StorageWorks.
- SolutionPacks de HPE Nimble.
- SolutionPacks de la serie DS de IBM.
- SolutionPacks de IBM FlashSystem.
- Controlador de volumen SAN/Storwize IBM.
- SolutionPacks de IBM XIV.
- IDPA a través de SolutionPacks de DPA
- SolutionPacks de Microsoft Hyper-V.
- SolutionPacks de Microsoft SQL Server.
- SolutionPacks de MS Azure
- SolutionPacks del filer de NetApp.
- SolutionPacks de la base de datos de Oracle.
- SolutionPacks de Oracle MySQL.
- SolutionPacks de PowerFlex.
- SolutionPacks de PowerScale.
- SolutionPacks de PowerStore.
- SolutionPacks de Pure Storage.
- SolutionPacks de RecoverPoint.
- SolutionPacks de SC Series.
- SolutionPacks de estado de SRM.
- SolutionPacks de cumplimiento de normas de almacenamiento.
- SolutionPacks de Unity/VNX/VNXe.
- SolutionPacks de ViPR Controller.

- SolutionPacks de VMAX/Powermax.
- SolutionPacks de VMware vSphere y vSAN.
- SolutionPacks de VPLEX.
- SolutionPacks de VxRail
- SolutionPacks de XtremIO.

ProDeploy Remote for Storage Monitoring and Reporting Upgrade

Este servicio proporciona opciones integrales de monitoreo e informes de rendimiento para arreglos de almacenamiento Unity. El personal de Dell Technologies instala y configura la herramienta de monitoreo e informes para el software de Unity a fin de realizar tareas de monitoreo e informes en los arreglos de almacenamiento, Unity, VNX y VNXe. Este servicio se debe comercializar con un servicio básico que instala e implementa un nuevo arreglo de almacenamiento Unity, VNX y VNXe. Las tareas del PM para este servicio son limitadas.

El software Monitoring and Reporting proporciona informes completos para mostrar al cliente una visibilidad en tiempo real, histórica y proyectada de la capacidad y el rendimiento de los arreglos de almacenamiento. El personal de DT proporciona una descripción funcional del software para analizar los informes de almacenamiento.

Este servicio se aplica y se limita actualmente a los entornos del cliente que incluyen lo siguiente:

- Monitoreo e informes del almacenamiento para Unity.
- Entornos SRM existentes.

Durante esta parte del servicio, DT Services realiza lo siguiente:

- Se reúne con el cliente para garantizar que se cumplan todos los requisitos de implementación del entorno y operacionales (hardware, software e infraestructura), y proporciona al cliente una lista de las actualizaciones necesarias o convenientes.
- Realiza la evaluación del estado del entorno para identificar las versiones.
- Valida la preparación de implementación para monitoreo e informes de almacenamiento.
- Realiza la actualización de monitoreo e informes del almacenamiento.
- Configura el software SRM.
- Realiza la configuración de informes para SRM.
- Registra al Cliente para que reciba asesorías de productos.
- Finaliza los entregables del proyecto.
- Entrega la descripción general funcional.

Copyright © 2022 Dell Technologies Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, Dell EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.