



## Descripción del servicio

---

### Dell Optimize for Infrastructure

#### Introducción

Dell Technologies Services se complace en proporcionar Optimize for Infrastructure (los “Servicios”) según esta Descripción del servicio (“Descripción del servicio”). 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”) incluirán 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.

Optimize for Infrastructure es un servicio contratado renovable que brinda a los clientes acceso a la experiencia técnica de los productos de Dell Technologies correspondientes mediante un TAM (“Technical Account Manager”). Con Optimize for Infrastructure, los clientes recibirán orientación de consultoría, soporte proactivo y revisiones del sistema programadas con regularidad para maximizar el rendimiento y la optimización de la infraestructura, así como para alinear las iniciativas con los requisitos del negocio. El Cliente obtendrá los beneficios de Optimize for Infrastructure y recibirá asesoramiento/consultoría relacionados con las prácticas recomendadas de Dell (que el Cliente puede adoptar o no) a fin de reducir los costos en 3 (tres) categorías diferentes.

- Gastos operativos
- Gastos de capital
- Tiempos de inactividad no planificados

Este Servicio, el cual se puede comprar directamente a partners de Dell o a través de ellos, se vende como complemento de una oferta de servicio existente de ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure o ProSupport One, y está sujeto a los términos y condiciones de Dell. El servicio Optimize for Infrastructure complementa los servicios de reparación de fallas de soporte, como ProSupport o ProSupport Plus, mediante la designación de un TAM que tendrá conocimientos detallados del entorno del cliente. El TAM interactuará con el cliente y con los administradores de cuentas de servicio de Dell bajo el mando de los representantes de partners de Dell o ProSupport Plus para proporcionar soporte y asistencia proactivos con las operaciones diarias y la administración del sistema autorizado. Además, el TAM ayudará con la planificación estratégica a largo plazo y la optimización de la infraestructura proporcionando servicios de consultoría.

#### Características de Optimize for Infrastructure

El TAM proporcionará servicios de consultoría continuos y con regularidad sobre las prácticas recomendadas, el soporte proactivo y las revisiones programadas con regularidad de su infraestructura autorizada. (Las funciones y las responsabilidades específicas del TAM figuran en la Tabla 1).

Los acuerdos de Optimize for Infrastructure pueden ser coincidentes con los acuerdos de los servicios de resolución de fallas de soporte existentes y pueden adquirirse progresivamente en varios años.

Con Optimize for Infrastructure, los clientes se asocian con un TAM que comprenderá de manera detallada su entorno. Mediante el monitoreo y la comunicación con los clientes, los TAM pueden ofrecer orientación, evaluaciones e informes periódicos que permitirán reducir el tiempo de administración y asegurar una alta disponibilidad. El TAM también ofrece un punto de contacto común para las preguntas técnicas relacionadas con la infraestructura autorizada del cliente.

Tabla 1: Características del servicio de Optimize for Infrastructure

Servicios de consultoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar asesoramiento sobre los sistemas operativos y el mantenimiento de una infraestructura eficiente para ayudar a diseñar y ejecutar un entorno optimizado</li> <li>• Ayudar con la planificación, la programación y la preparación de las actualizaciones de hardware y software para ayudar a garantizar que las tareas de mantenimiento se realicen sin inconvenientes</li> <li>• Brindar asesoramiento sobre la eficacia operacional para maximizar el ROI</li> </ul>
Servicios de soporte reactivo*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear solicitudes de servicio en el punto de descubrimiento</li> <li>• Coordinar con el equipo de soporte de Dell para ayudar a que los casos se resuelvan de manera oportuna</li> <li>• Trabajar como defensor del cliente en relación con los problemas de soporte de Gravedad 1 y Gravedad 2 para contribuir a resolverlos de manera oportuna y para ayudar con la coordinación de los recursos necesarios</li> </ul>
Visita anual en el lugar*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita personal para garantizar que el TAM cumpla con los requisitos de infraestructura actuales y futuros del cliente a fin de respaldar sus objetivos operativos</li> <li>• Diagramación y evaluación de la arquitectura del sistema para optimizar su diseño y configuración</li> <li>• Realización de reuniones de valoración para alinear la infraestructura con los requisitos del cliente y las iniciativas de la empresa</li> <li>• Asesoramiento sobre el estado y recomendación de soluciones en relación con la solución de infraestructura completa, incluidos la seguridad, la configuración de fábrica, los conjuntos de características y los procesos SAN</li> </ul>
Revisiones de capacidad y rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las métricas de capacidad y rendimiento para asegurar el alto rendimiento continuo y la eficiencia operacional de la infraestructura</li> <li>• Proponer soluciones y prácticas recomendadas para cumplir con los requisitos de capacidad y rendimiento</li> <li>• Reunirse con el cliente para comunicarle los hallazgos resultantes de la revisión de capacidad y rendimiento y brindar un análisis de estos</li> <li>• Monitorear proactivamente las métricas de capacidad y rendimiento para ayudar a asegurar el funcionamiento eficiente del entorno de infraestructura y comunicar los problemas críticos, como los picos de rendimiento y las limitaciones en cuanto a la capacidad</li> </ul>
Revisiones del caso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar activamente los casos de soporte para identificar los posibles problemas y recomendar capacitación, si es necesario</li> <li>• Proporcionar asistencia proactiva y personalizada con el objetivo de minimizar la solución de problemas de diagnóstico en las llamadas de soporte</li> <li>• Reunirse con el cliente para comunicarle los hallazgos de la revisión del caso y resolver las posibles inquietudes</li> <li>• Presentar un historial de casos en el que se resuman los casos, las tendencias, las áreas de mejora y los posibles riesgos o problemas</li> </ul>

Revisiones del registro del sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar regularmente los detalles del registro del sistema para ayudar a garantizar el funcionamiento eficiente de la infraestructura e identificar actividades y tendencias inusuales</li> <li>• Revisar las entradas de los registros con el cliente y comunicarle los hallazgos para abordar posibles problemas</li> </ul>
Evaluaciones de redundancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la solución para garantizar que las recomendaciones sobre redundancia y conmutación por error permanezcan intactas</li> <li>• Brindar asesoramiento sobre las prácticas recomendadas para mantener una solución completamente redundante</li> <li>• Contribuir a desarrollar planes para crear soluciones redundantes</li> </ul>
Servicios de eficiencia operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el entorno y las necesidades del cliente para brindar recomendaciones sobre las prácticas recomendadas para la configuración y la optimización del sistema.</li> <li>• Llevar a cabo revisiones del sistema para brindar orientación sobre las prácticas recomendadas y la administración del sistema</li> </ul>

\* No se aplica al servicio Optimize for Infrastructure Quarterly

### Prestaciones de Optimize for Infrastructure

Con el servicio Optimize for Infrastructure, el cliente recibirá documentación de manera regular en la que se detallará la arquitectura del sistema, se evaluará la repercusión de las alertas y de los registros del sistema, se brindará un análisis de las métricas de capacidad y rendimiento, y se ofrecerán prácticas recomendadas basadas en requisitos del negocio específicos. La siguiente lista contiene todas las prestaciones específicas que el cliente puede esperar recibir.

Tabla 2: Entregables de Optimize for Infrastructure

Entregables	Descripción	Optimize for Infrastructure	
		Trimestral	Mensual
Servicios de soporte reactivo	Como se describe en la Tabla 1	N/D	Según sea necesario
Visita anual en el lugar	Como se describe en la Tabla 1	N/D	Anual
Inventario de soluciones	Inventario detallado del hardware completo del sistema.	Trimestral	Mensual
Informe de capacidad	Análisis de la información de infraestructura y rendimiento. Destaca cómo se utiliza la infraestructura, las relaciones de utilización y el asesoramiento, y la asistencia con la planificación de la capacidad.	Trimestral	Mensual
Informe de revisión del caso	Resume todos los casos de soporte de los clientes e identifica las tendencias y las posibles inquietudes que deben abordarse.	Trimestral (últimas cuatro semanas)	Mensual
Revisión del registro del sistema	Visión general de los registros del sistema y análisis del impacto en las operaciones.	Trimestral (últimas cuatro semanas)	Mensual

Entregables	Descripción	Optimize for Infrastructure	
		Trimestral	Mensual
Plan de la prueba de conmutación por error, recomendaciones y revisión de los resultados	Proporciona documentación sobre las prácticas recomendadas a nivel de producto para ayudar con las pruebas de conmutación por error.	Trimestral	Mensual
Detección de anomalías	La herramienta <i>Optimize Telemetry Insights</i> patentada de Dell utiliza inteligencia artificial para identificar anomalías en la capacidad, el rendimiento, las monedas de código o las alertas del sistema.	Según sea necesario	Según sea necesario
Documento de recomendaciones y prácticas recomendadas	Guía personalizada para presentar y analizar las prácticas recomendadas y la configuración del hardware y el software según el entorno del cliente.	Trimestral	Mensual

### Hitos y programación de Optimize for Infrastructure

Tabla 3: Hitos de Optimize for Infrastructure

Hito	Descripción	Optimize for Infrastructure	
		Trimestral	Mensual
Evaluación inicial	Realizar la evaluación inicial de Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer estándares y requisitos de configuración, capacidad y rendimiento.</li> <li>• Realizar revisiones del estado del sistema de base.</li> </ul> Analizar las iniciativas y los requisitos del negocio del cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar la infraestructura del servicio Optimize for Infrastructure y cumplir con los requisitos del cliente.</li> </ul>	Una vez	Una vez
Entregables	Ofrecer el análisis del sistema de Optimize for Infrastructure. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen y visión general ejecutivos.</li> <li>• Revisar la capacidad y el rendimiento.</li> <li>• Revisar el estado del sistema.</li> <li>• Revisar el historial de casos mensual.</li> <li>• Revisar los registros del sistema.</li> <li>• Analizar las actualizaciones de la documentación.</li> <li>• Recomendaciones generales según los objetivos operativos.</li> <li>• Ayudar con la evaluación de redundancia.</li> <li>• Entregar actualizaciones de prácticas recomendadas.</li> </ul>	Trimestral	Mensual

Hito	Descripción	Optimize for Infrastructure	
		Trimestral	Mensual
Constantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizaciones de las prácticas recomendadas.</li> <li>Monitoreo del rendimiento y la capacidad del sistema.</li> <li>Asistencia con la planificación de requisitos.</li> <li>Asistencia con la administración de cambios.</li> <li>Asesoramiento proactivo del producto.</li> </ul>	Sí	Sí

## Exclusiones

Para evitar dudas, las siguientes actividades no están incluidas en el alcance de esta Descripción del servicio:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no se indiquen específicamente en esta Descripción del servicio.
- Optimize for Infrastructure no reemplaza la necesidad de servicios de resolución de fallas de soporte en los sistemas Dell.
- Migración de datos desde Direct-Attach Storage existente u otros dispositivos.
- Servicios de instalación o scripts.

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo maestro de servicios o el Acuerdo, como se describe a continuación en los Términos y condiciones de Dell Services.

## Responsabilidades específicas del cliente en relación con la oferta

- Configurar el software de administración del sistema aplicable para transmitir y acceder a los datos de configuración necesarios para los servidores de Dell a través de canales cifrados. Como Secure Connect Gateway y Dell APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Identificar el contacto del cliente adecuado en el nivel del tomador de decisiones, quien tendrá la capacidad de comprender y analizar los hallazgos y las recomendaciones del TAM.
- Asistir a las reuniones periódicas programadas de Optimize for Infrastructure.
- Evaluar y poner en práctica las recomendaciones de los TAM.
- Analizar los planes a corto y largo plazo relacionados con la infraestructura de Dell para identificar y planificar los proyectos de manera proactiva.
- Trabajar con el TAM para ayudar a garantizar que el registro de los contactos de clientes y circunstancias especiales de Dell sea preciso y esté actualizado.

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

<b>País</b>	<b>Horario comercial de Dell Technologies Services</b>
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes, resto de regiones del Caribe que hablan inglés	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, Rep. Dominicana, Surinam, Suecia, Islas Turcas y Caicos	De lunes a viernes, de 8:00 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 9:00 h a 17:00 h
Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Francia, India, Italia, Paraguay, Perú y Uruguay.	De lunes a viernes, de 9:00 h a 18:00 h
Bolivia y Chile	De lunes a viernes, de 9:00 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 ni durante los días festivos locales, a menos que se hayan hecho previamente los arreglos correspondientes por escrito.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell y otras marcas comerciales son propiedad de Dell Inc. o sus subsidiarias. Las demás marcas comerciales pueden pertenecer a sus respectivos propietarios.