



Descripción del servicio

Servicios de instalación básicos empresariales

Introducción

Dell se complace en brindar Servicios de instalación básicos empresariales para Soluciones empresariales (servidor, red, convergencia) (los "Servicios") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("Descripción del servicio"). Este documento presenta ofertas generales, alcance y entregables para los servicios. El presupuesto, el formulario de pedido u 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.

Para obtener asistencia adicional o para averiguar si un servicio específico en este documento está disponible en su región o país, comuníquese con el Soporte técnico de Dell o con su representante de ventas.

Tabla de contenidos

Introducción.....	1
Tabla de contenidos	1
Términos y condiciones	2
Consideraciones generales de la entrega del servicio	4
Horario de servicio.....	4
Metodología de entrega	4
Instalación física	5
Responsabilidades generales del Cliente.....	5
Exclusiones generales de servicio	6
Descripciones del servicio.....	6
Instalación y configuración de un chasis PowerEdge serie C PCIe de Dell	6
Instalación de un servidor Dell PowerEdge y de un sistema operativo Microsoft Windows.....	7
Instalación de un dispositivo montable en rack de Dell.....	7
Instalación de un rack Dell PowerEdge compatible	7
Desinstalar un dispositivo montable en rack de Dell.....	8
Actualización de un dispositivo existente empresarial de Dell.....	8

Términos y condiciones

Esta descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente ("usted" o el "cliente"), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la contratación de este servicio. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del cliente firmado por separado con Dell, y se rige por ese acuerdo, que autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia del acuerdo precedente y según la ubicación del Cliente, este Servicio se presta conforme a las Condiciones de ventas comerciales de Dell o a la versión estándar del Acuerdo principal de servicios para clientes, y estará regido por ellos, (según corresponda el "Acuerdo"). En la medida en que cualquiera de los términos de esta descripción del servicio entre en conflicto con los términos del acuerdo, prevalecerán los primeros, pero únicamente en la medida del conflicto específico, no debiendo entenderse que sustituyen a ningún otro término del acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta descripción del servicio.

Consulte la tabla que aparece a continuación que detalla la URL según la ubicación del Cliente donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas. El Cliente también acepta que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del período original, el Servicio estará sujeto a la Descripción del servicio en vigencia en ese momento, disponible para su revisión en www.dell.com/servicedescriptions/global.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar 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 contratación o en una interfaz de Internet o del software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una compañía o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la 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.



Ubicación del cliente	Términos y condiciones aplicables a su contratación de servicios de Dell	
	Clientes que contratan servicios de Dell directamente de Dell	Clientes que contratan servicios de Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés canadiense)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés canadiense)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Página web local www.dell.com específica para cada país o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Página web local www.dell.com específica para cada país o www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pacífico-Japón	Página web local www.dell.com específica para cada país o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Las descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del servicio y las restricciones y limitaciones de dicho servicio. Como consecuencia del presente, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones 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.
Europa, Oriente Medio y África	Página web local www.dell.com específica para cada país o www.dell.com/servicedescriptions/global .* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL que les corresponda: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	Las descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del servicio y las restricciones y limitaciones de dicho servicio. Como consecuencia del presente, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones 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.

* Los clientes pueden acceder a su sitio web local www.dell.com simplemente accediendo a www.dell.com desde una computadora conectada a Internet dentro de su localidad o eligiendo entre las opciones en el sitio web de Dell en "Elija una Región/País" disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Consideraciones generales de la entrega del servicio

Horario de servicio

Un representante de Dell se pondrá en contacto con el Cliente para programar este Servicio y se dejará un plazo de tiempo razonable antes del comienzo del servicio, según un acuerdo mutuo sobre la disponibilidad de los recursos. La prestación de este Servicio se llevará a cabo durante el horario laboral normal de Dell, de lunes a viernes (de 8:00 h a 18:00 h, hora local del Cliente), a menos que se especifique lo contrario en este documento. Cualquier actividad fuera del horario laboral normal de Dell estará sujeta a un cargo adicional. Ninguna actividad se llevará a cabo en días de fiestas locales, regionales o nacionales, a menos que exista un acuerdo que indique lo contrario con el equipo de ventas y el gestor de proyectos de Dell.

Excepciones al horario laboral normal de Dell

País	Horario laboral de Dell
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes, resto de los países del Caribe de habla inglesa	De 7:00 h a 16:00 h
Bahamas, Barbados, Belice, Costa Rica, El Salvador, Gran Caimán, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, Surinam, Islas Turcas y Caicos	De 8:00 h a 17:00 h
Australia, Bermuda, China, Haití, Hong Kong, Japón, Corea, Malasia, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia, Taiwán	De 9:00 h a 17:00 h
Argentina, India, Paraguay, Uruguay	De 9:00 h a 18:00 h
Bolivia, Chile	De 9:00 h a 19:00 h
Emiratos Árabes Unidos, Reino de Arabia Saudita, Qatar, Bahrain, Kuwait, Líbano, Egipto, Jordania, Omán, Yemen, Iraq	Domingo a jueves De 9:00 h a 17:30 h

El Cliente podrá solicitar la entrega de servicios fuera del horario laboral normal de Dell, es decir, durante la noche los días entre semana, los fines de semana o en días feriados. Si Dell puede adaptarse a la solicitud se cobrará un cargo adicional. Comuníquese con su representante para obtener más información.

Metodología de entrega

Los servicios se entregan mediante técnicos de campo en el lugar en la ubicación del cliente. Los servicios de instalación básicos son para instalación física solamente con el alcance destacado en la sección a continuación. Si se vendió en conjunto con servicios de configuración que requieren web connect o asistencia remota, podría aplicarse una conexión de cobertura de trabajo adicional a la red del cliente.



Instalación física

Los técnicos de campo realizarán lo siguiente como parte de los servicios de instalación básicos:

- Desembalar e inspeccionar todo el hardware
- De ser aplicable, poner de pie e instalar el/los rack provistos por Dell
- Montar todo hardware necesario relacionado con el rack admitido, si fue vendido por Dell junto con este Servicio
- **Nótese que los servicios de instalación física no incluyen la reposición o el recableado de los equipos existentes a menos que se indique lo contrario en los entregables de servicio específico**
- Remover cualquier componente del chasis (tales como: paletas, suministros de energía y unidades) para reducir el peso general para el propósito del equipo de montaje del rack
- Reinstalar cualquier otro componente del chasis que haya sido removido del producto durante el procedimiento de montaje del rack
- Instalar componentes de chasis específicos de la solución (p. ej. HBA, NIC, CNA, etc.) según sea necesario
- Instalar el equipo proporcionado por el cliente como lo indica el servicio específico que adquirió
- Instalar y dirigir la energía e interconectar cables relacionados con la solución en la cercanía inmediata del equipo
- Conectar los puertos de administración de solución a las uniones de red proporcionadas por el cliente
- Encender el producto de solución y verificar el funcionamiento básico asegurándose de que no haya indicadores de fallas
 - a. En algunos productos se pueden seguir pasos de verificación adicionales, p. ej., verificar las unidades de cinta y la robótica en las cargadoras automáticas de cinta, LUN después del remplazo/actualización del disco rígido, etc.
- Remover el embalaje de instalación a un área designada por el cliente cerca de la ubicación en donde se realiza la instalación, o acordar con el Cliente para que él se encargue de eliminar los desechos

Responsabilidades generales del Cliente

- Proporcionar puntos de contacto técnicos que tienen un conocimiento de trabajo del centro de datos y los componentes de la empresa relacionados con la integración de la solución ("Contactos técnicos") según corresponda.
- Asegurarse de que los técnicos de campo tengan un acceso razonable y seguro al sitio del proyecto, un entorno de trabajo seguro, espacio de oficina adecuado y estacionamiento según sea necesario.
- Informar a Dell de todos los problemas de acceso y las medidas de seguridad, y proporcionar acceso a todo el hardware y las instalaciones necesarias.
- Colocar cualquier equipo al que se le vaya a colocar el rack en el área inmediata del rack al que será instalado.
- Asegurarse de que las salidas de alimentación necesarias y las unidades de distribución de alimentación ("PDU") estén instaladas y en funcionamiento.



- Para servicios de desinstalación:
 - Proporcionar material de embalaje, si se debe embalar el dispositivo
 - Apagar el dispositivo
 - Remoción y retiro de la ubicación del cliente
- Asegurarse de que todo dato relevante, aplicaciones, configuraciones de red, políticas, configuraciones de seguridad o ajustes o datos de infraestructuras potencialmente impactadas tengan un respaldo.
- Proporcionar todos los sujetacables si no son los estándar de plástico de Dell
- Proveer etiquetas preimpresas si se requiere etiquetado.

Exclusiones generales de servicio

A menos que se indique lo contrario en el alcance de los servicios para el servicio que haya contratado, las siguientes actividades se excluyen de los servicios detallados en este documento:

- Modificación de un rack no perteneciente a Dell para aceptar el equipo que será instalado
- El retiro o la instalación de cualquier producto en un rack no cubierto
- Reposición de otros componentes en un rack existente
- Instalación de cables externos al rack
- Extracción del sistema desinstalado de las instalaciones del cliente
- Configuración de infraestructura de red o resolución de problemas
- Un sondeo del sitio antes de la instalación
- Actividades relacionadas con el entorno del centro de datos del cliente como por ejemplo des/instalación física, re/configuración, conexión, resolución de problemas, etc.
- Ajuste del rendimiento, optimización, escritura, recolección de datos e informes
- Actualización de firmware, software, aplicaciones y SO (conexiones)
- Configuración de clústeres, redundancia, failover, trabajo en equipo y balance de carga
- Instalación de aplicaciones como Microsoft Exchange™, Microsoft IIS™, Microsoft SQL Server™, PostgreSQL, MySQL, Apache Web Server, etc.
- Validación de datos, configuración, migración, instantáneas, réplicas, failback, clonación y otras actividades relacionadas con datos
- Enrutamiento o interconexión de cables a través de paredes, techos o entre habitaciones
- Integración de DNS, LDAP u otros servicios de directorio
- Instalación de puntos de acceso internos (AP) a una altura de más de diez (10) pies (3 metros) o instalación de AP externos a una altura de más de quince (15) pies (4.572 metros) (Debe ser accesible por medio de una escalera)

Descripciones del servicio

Instalación y configuración de un chasis PowerEdge serie C PCIe de Dell

Este servicio contempla la instalación y configuración de un chasis PowerEdge™ serie C PCIe de Dell ("Chasis") y dispositivos relacionados, incluida la tarjeta de interfaz de host ("HIC") y unidades de procesamiento de gráficos de uso general ("GPGPU"). La instalación sigue los pasos de "Instalación física" destacados anteriormente. La configuración incluye la validación de la topología física, los niveles de firmware, la configuración de las direcciones IP, BMC, IPASS y diagnósticos en ejecución.



Instalación de un servidor Dell PowerEdge y de un sistema operativo Microsoft Windows

Este servicio contempla la instalación física de un servidor PowerEdge™ o blade de Dell y la instalación de un sistema operativo de red ("NOS") de Microsoft® Windows® compatible. La instalación sigue los pasos de "Instalación física" descritos anteriormente. Este servicio incluye la instalación física del servidor (ya sea en una mesa, en un chasis blade o en un rack compatible con Dell), la instalación de las unidades de distribución de alimentación ("PDU") de Dell suministradas por el cliente, según sea necesario, las pruebas básicas de diagnóstico, la configuración del hardware del servidor, la instalación del sistema operativo de red suministrado por el cliente, la conexión del servidor a la red del cliente y la creación de un máximo de cinco cuentas de usuario.

Instalación de un dispositivo montable en rack de Dell

Este servicio provee la instalación física de un dispositivo montable en rack de Dell. El Servicio sigue los pasos de "Instalación física" destacados anteriormente. Los productos cubiertos incluyen (pero pueden no limitarse a):

- Servidor Dell PowerEdge™ (serie R, serie C, serie T montable con soportes apropiados, chasis serie M)
- Dispositivos de almacenamiento de Dell (arreglos, controladores, almacenamiento adjunto a la red, cerramientos)
- Dispositivos de red de Dell
- Montaje para estaciones de trabajo de Dell con soportes adecuados
- Periféricos de Dell y de 3^{ros} aprobados como dispositivos de teclado, video, mouse ("KVM") y sistemas de alimentación ininterrumpidas ("UPS")

Instalación de un rack Dell PowerEdge compatible

Este servicio provee la instalación de un rack individual compatible con Dell, que incluye el acoplamiento de tornillos de nivelación y estabilizador de apoyo. El servicio incluye la instalación de los siguientes elementos montables del rack si se adquirieron en Dell junto con este Servicio:

- un kit único de ventilador para rack,
- un kit único de acoplamiento/sincronización de racks,
- cuatro unidades de distribución de alimentación ("PDU") como máximo,
- dos fuentes de alimentación ininterrumpida ("UPS") como máximo,
- un conmutador único de teclado/video/mouse ("KVM"),
- una bandeja/estante única (para KVM u otro dispositivo).



Desinstalar un dispositivo montable en rack de Dell

Este servicio contempla la desinstalación de un dispositivo para montar en rack de Dell e incluye el empaquetado del sistema anterior si el cliente proporciona las cajas.

Actualización de un dispositivo existente empresarial de Dell

Este servicio provee la instalación física de componentes adicionales a un dispositivo existente empresarial de Dell. Los componentes pueden incluir pero no se limitan a memoria, procesadores, blades de cómputos, blades de almacenamiento, unidades de disco, unidades de cinta, planos posteriores, tarjeta RAID, NIC y otras tarjetas E/S. Este servicio sigue los pasos de componentes de chasis que se explican en la sección "Instalación física" anteriormente mencionada.

