



Descripción de servicios

Servicio de Asesoramiento Remoto

Información general sobre los servicios

Los Servicios de Asesoramiento Remoto permiten que los Clientes de Dell trabajen con los Centros de expertos globales de Dell por teléfono y a través de un acceso seguro a Internet (salvo donde la ley lo prohíba) para obtener asistencia remota en ciertas tareas de infraestructura de TI ("RAS", el "Servicio" o los "Servicios"). Cada tarea RAS que tenga la cobertura de este acuerdo de servicio está más detallada en la Descripción de servicios que se identifica a continuación. Como el Servicio se entrega de manera remota, cualquier solicitud de servicio que requiera una visita in situ se considera fuera de esta Descripción de servicios y es posible que se requieran tarifas adicionales.

Las tareas RAS cubiertas en esta Descripción de servicios incluyen asistencia remota por parte del Centro de expertos en los siguientes temas durante el periodo asignado establecido en la factura del Cliente. Los servicios pueden comprarse por hora, por incidente o por año. Los servicios deben usarse dentro de un año a partir de la fecha de facturación. Cada incidente cubre hasta cuatro horas de asistencia remota por parte del Centro de expertos. Si un incidente/tarea excede de las cuatro horas, es posible que el Cliente sea responsable de obtener incidentes RAS adicionales para cada grupo adicional de cuatro horas (o cualquier parte del mismo).

Servicios de asesoramiento remoto disponibles	Descripción de la oferta de Servicio*
Virtualización	Asesoramiento remoto sobre temas relacionados con el software VMWare® ESX 3.x y versiones más nuevas, incluida la instalación, configuración y las recomendaciones para prácticas óptimas.
Microsoft® Exchange	Asesoramiento remoto sobre temas relacionados con Microsoft® Exchange 2000 y versiones más nuevas, incluida la instalación, configuración y las recomendaciones para prácticas óptimas.
Administración de sistemas	Asesoramiento remoto sobre temas relacionados con las aplicaciones para administración de sistemas de Dell, incluida la instalación, configuración y las recomendaciones para prácticas óptimas.
Virus / Spyware	Asesoramiento remoto sobre temas relacionados con la prevención, administración y extracción de virus, incluida la instalación y configuración de un software antivirus y asistencia para ayudar a solucionar la mayoría de los problemas relacionados con virus y spyware.
Respaldo, recuperación y archivo ("BURA")	Asesoramiento remoto sobre temas relacionados con hardware y software de Dell usados en recomendaciones para respaldo, recuperación y archivo, incluidas las de instalación, configuración y prácticas óptimas.
Asesoramiento por hora al Centro de expertos	Asesoramiento remoto sobre temas relacionados con las recomendaciones generales para instalación, configuración y prácticas óptimas por parte del analista del Centro de expertos que tiene experiencia (incluida la certificación reconocida por la industria cuando esté disponible) en una de las especialidades que se describen a continuación: <ul style="list-style-type: none">• Sistema operativo del servidor en red (ej.: Microsoft®, UNIX/Linux®, Novell®);• Redes de área de almacenamiento Dell EMC CLARiiON®;• Servidores Dell PowerEdge;• Arreglos de almacenamiento Dell PowerVault en disco;• Soluciones de cinta Dell PowerVault;• Conmutadores Dell PowerConnect;• Migración y administración de datos en el hardware empresarial de Dell ; o• Especialidades adicionales según la disponibilidad y el acuerdo tanto del Cliente como de Dell.
Tecnología de almacenamiento	Asistencia remota para una actualización Flare en un solo arreglo Dell EMC serie AX, incorporación de gabinetes de arreglo de disco (DAE), actualizaciones del firmware en el conmutador de canal de fibra, expansiones de la estructura de canal de fibra, actualizaciones del software de SAN basado en host, conexión del host a SAN de Dell EMC, Navisphere® Express a Navisphere Manager en SAN serie AX, instalación de clústeres en el servidor Microsoft®, instalación de Navisphere Quality of Service Manager (NQM) de Dell EMC e implementación del conjunto de protocolos para acceder a los directorios de información (LDAP) de Dell EMC. Además, el Servicio puede realizar la actualización Flare de manera remota en un sólo arreglo Dell EMC serie CX o CX3 (puede requerir incidentes adicionales).



Descripción de servicios

Servicio de Asesoramiento Remoto

* Se pueden entregar otras tareas como parte de esta Descripción de servicios y se rigen por los términos y condiciones de este documento.

Procedimientos de soporte

Dell siempre contactará al Cliente al cabo de un día laborable dentro de la fecha de facturación para programar este Servicio. Las tareas RAS requieren por lo menos tres días laborables como plazo de entrega antes del inicio del Servicio y un acuerdo mutuo sobre la disponibilidad de recursos. Otra posibilidad es que el Cliente contacte al Centro de expertos al número de teléfono que se encuentra en www.dell.com/la/prosupport para programar el Servicio. Si el Cliente necesita cambiar la programación de este Servicio debe contactar al Centro de expertos al número anterior. Los Servicios se completarán dentro del horario de oficina (de 7 AM a 11 PM, hora oficial central), los siete días de la semana. Se deben configurar todos los hosts al momento del Servicio programado.

El Servicio no incluye:

- Actividades para fallas manejadas a través de contratos de servicio asignados por separado.
- Actividades o servicios in situ.
- Soporte avanzado para software no admitido.
- Asesoramiento sobre hardware o software que no pueda proporcionarse de manera remota.
- Secuenciación personalizada.
- Núcleos recopilados.
- Suministro de licencias adicionales para hardware o software.
- Productos sin soporte ni actualizaciones de software por parte del proveedor.
- Cualquier actividad diferente de aquellas indicadas específicamente en esta Descripción de servicios.

Responsabilidades del Cliente

- **Respaldo de software/datos.** Es responsabilidad del Cliente completar una copia de respaldo de todos los datos, software y programas existentes en los Productos soportados antes de que Dell proporcione algún Servicio. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA O RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS O POR LA PÉRDIDA DE USO DE LOS SISTEMAS O REDES.**
- El Cliente debe mantener la confidencialidad del número de orden proporcionado por Dell en relación con estos Servicios. **Dell no es responsable por el uso no autorizado de un contrato o número de orden del Cliente.**
- El Cliente declara y garantiza que obtuvo un permiso para que ambos, el Cliente y Dell, puedan acceder y hacer uso de todos los componentes de hardware y de software, incluidos los datos almacenados, con el objetivo de proporcionar estos Servicios. Si el Cliente aún no cuenta con el permiso, es responsabilidad del Cliente obtenerlo, a su propio cargo, antes de que éste le solicite a Dell que realice estos Servicios.
- El Cliente debe proporcionar y tener las licencias válidas de todos los componentes de hardware y de software.
- El Cliente debe tener en cuenta el tiempo suficiente para completar la actividad de servicio en su totalidad. Por lo general, estos Servicios no requieren una interrupción en el sistema, sin embargo, es posible que se requiera la entrega durante la ventana o ventanas de mantenimiento.
- Para cualquier actividad que requiera un software EMC, el Cliente debe registrar su identificación del sitio en el sitio Web de EMC Powerlink.
- El Cliente es responsable por todas las instalaciones o cambios físicos de hardware necesarios para la entrega remota de este Servicio.
- La configuración deseada debe cumplir con los requisitos mínimos del sistema del proveedor para la configuración de hardware y de software (paquete de servicios/kernel, BIOS, etc.).
- El Cliente debe tener un contrato válido para soporte de hardware (por ejemplo, "ProSupport para su empresa") para todos los sistemas afectados.
- Proporcionar un punto de contacto con capacidad y disponibilidad para trabajar con Dell a través de una sesión de Internet con una conexión de 1 Mbps de velocidad o superior.
- Instalación física de hardware u otras actividades in situ necesarias para la entrega remota de este Servicio.



Descripción de servicios

Servicio de Asesoramiento Remoto

OBSERVACIÓN: Si el Cliente no cumpliera con las responsabilidades y los términos detallados en esta Descripción de servicios, entonces Dell no estará obligado a proporcionar el Servicio.

Límites de alcance del Servicio

Virtualización. Las tareas RAS relacionadas con la virtualización incluyen, sin limitación: planificación del diseño, instalación y configuración de VMware® ESX 3.x o versiones posteriores.

Exchange. Las tareas RAS relacionadas con Exchange incluyen, sin limitación: planificación del diseño, instalación y configuración de Microsoft® Exchange 2000 o versiones posteriores.

Administración de sistemas. Las tareas RAS relacionadas con la administración de sistemas incluyen, sin limitación:

1. Ofrecimiento de asesoramiento sobre prácticas generales de administración de sistemas.
2. Configuración SMTP para aceptar relay para servidores para administración de sistemas.
3. Instalación de un software de Dell para monitorear la administración de sistemas en un host.
4. Instalación y configuración de agentes Dell de administración de sistemas en hasta cinco hosts.
5. Verificación del descubrimiento de los hosts antes mencionados en el software para monitorear la administración de sistemas.
6. Configuración de un esquema predeterminado de alerta y una notificación por correo electrónico para los administradores locales (según corresponda y/o lo requiera el cliente).

Respaldo, recuperación y archivo (“BURA”). Las tareas RAS relacionadas con BURA incluyen, sin limitación:

- Implementación, configuración y asistencia general de uso para una sola solución de respaldo con soporte de Dell utilizando los dispositivos de almacenamiento en cinta Dell PowerVault™ o los productos SAN/NAS Dell.
- Estrategia de prácticas óptimas para respaldo, recuperación y archivo de datos.

Las tareas RAS relacionadas con BURA se encuentran disponibles únicamente para configuraciones válidas con los siguientes software:

- Paquetes de software de respaldo admitidos: software Backup Exec™, Yosemite®, ARCserve™, CommVault Galaxy™ Express y NTBackup solution

Soluciones en caso de Spyware/Virus. Las tareas RAS relacionadas con la solución de spyware/virus incluyen, sin limitación:

1. Asesoramiento sobre administración de amenazas de virus/spyware y técnicas de prevención.
2. Instalación y configuración de un software antivirus para el servidor en el sistema de administración.
3. Instalación de un software cliente antivirus en hasta 5 hosts.
4. Verificar si el sistema de administración puede recibir actualizaciones por parte del proveedor de antivirus.
5. Verificar si los sistemas de cliente pueden recibir actualizaciones desde el sistema de administración.
6. Realizar un análisis de un sistema.

Las tareas RAS relacionadas con la solución de spyware/virus sólo se encuentran disponibles para configuraciones válidas con los siguientes software:

- Paquetes de software antivirus admitidos: Norton Antivirus™

Red de área de almacenamiento (Servicios de asistencia remota para Nivel 1). El Centro de expertos proporciona Asistencia remota para empresas para ayudar al Cliente con uno de los resultados que se mencionan a continuación.



Descripción de servicios

Servicio de Asesoramiento Remoto

Este Servicio proporciona **CUALQUIERA** de los siguientes resultados:

- Actualización Flare en un solo arreglo Dell | EMC serie AX (se requiere Flare R16 o superior);
- Agregar un solo DAE Dell| EMC a un arreglo Dell | EMC o EMC serie CX o CX3 (se requiere Flare R16 o superior);
- Actualización del firmware en hasta 2 conmutadores de canal de fibra Dell| EMC (se requiere Flare R16 o superior);
- Agregar hasta 2 conmutadores de canal de fibra Dell | EMC a la estructura existente (no incluye la actualización del firmware);
- Actualizar el software relacionado con SAN en hasta 2 software VMware® ESX, sistema operativo Microsoft Windows® y Red Hat® Linux®, hosts Novell NetWare® o SUSE® Linux;
- Actualizar el software relacionado con SAN en un solo host IBM AIX®, HP-UX o Sun® Solaris™;
- Conectar un host a un arreglo Dell| EMC serie CX o CX3;
- Actualizar Navisphere® Express a Navisphere en el arreglo Dell| EMC serie AX;
- Instalación de clústeres en el servidor Microsoft® en hasta cuatro nodos;
- Instalación de NQM Dell | EMC (se requiere Flare R24 o superior); o
- Implementación del LDAP Dell | EMC (se requiere Flare R24 o superior).

Este Servicio está disponible únicamente para SAN Dell|EMC admitidas: serie AX, CX y CX-3.

Red de área de almacenamiento (Servicios de asistencia remota para Nivel 2). El Centro de expertos proporciona asistencia remota para empresas para ayudar al Cliente con la actualización del software integrado a una versión posterior.

Este Servicio proporciona los siguientes resultados:

- Asistencia remota para actualizar Flare en un arreglo Dell/EMC serie CX o CX3.
- Actualización del software relacionado con SAN en los hosts conectados a SAN.

Este Servicio está disponible únicamente para SAN Dell|EMC admitidas: serie CX y CX-3.

Información adicional importante

Asesoramiento por hora sobre la materia. El Asesor por hora en la materia hará todo lo posible por responder preguntas relacionadas con la especialidad en la materia en cuestión oportunamente y lo mejor que pueda. Durante esta tarea, en caso de que quede alguna pregunta sin responder o se determinara que estuviera fuera del alcance del asesor asignado, el Centro de expertos de Dell puede designar un asesor diferente que quizá pueda proporcionar más asistencia. En estas circunstancias, pueden tenerse en cuenta cuestiones de tiempo y ajustarse según sea necesario para garantizar que el Cliente pueda hacer todas las consultas necesarias.

Limitaciones del soporte. Dell no es responsable por la falla o retraso en el cumplimiento debido a una causa ajena a su control. El Servicio se extiende únicamente a los usos para los que fue diseñado el Producto soportado.

Soluciones en caso de Spyware/Virus. El Cliente reconoce que cualquier alteración o extracción de programas de spyware o virus puede afectar el rendimiento de ciertos programas. Además, las licencias de software pueden restringir la alteración o extracción de dichos programas. El Cliente tiene la responsabilidad de examinar tales licencias y de que el efecto sobre ellas o el rendimiento del sistema sea aceptado por el Cliente. El Centro de expertos se esforzará para proporcionar la extracción del virus/firmware, pero no puede garantizar el éxito en todos los casos. El Cliente además reconoce que estos Servicios no pueden garantizar que otros spyware o virus no regresen o aparezcan en el sistema del Cliente luego de los Servicios prestados.

Plazo. El Cliente recibirá los Servicios durante el plazo indicado en su factura o en el uso de los incidentes asignados, el que primero se cumpla.

Cancelación. Dell podrá cancelar este Servicio en cualquier momento durante el plazo del Servicio por cualquiera de las siguientes razones: Si el Cliente no paga el precio total del Servicio conforme a los términos de



Descripción de servicios

Servicio de Asesoramiento Remoto

la factura; el Cliente hace declaraciones falsas a Dell o a sus agentes; el Cliente se rehúsa cooperar con el técnico de asistencia y lo amenaza de alguna manera; en caso de mal uso repetido por parte del Cliente de este Servicio en relación con problemas fuera de alcance o el Cliente viola o no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción de servicios. Si Dell cancela este Servicio, se le enviará al Cliente una notificación por escrito de la cancelación a la dirección que figura en nuestros registros. La notificación incluirá la razón de la cancelación y la fecha de entrada en vigencia, la cual no será menor a treinta (30) días desde la fecha en que Dell le envíe la notificación de cancelación al Cliente, salvo que las leyes estatales establezcan otras disposiciones de cancelación que no puedan ser modificadas por acuerdo. El Cliente tiene derecho a recibir un reembolso prorrateado de cualquier tarifa por soporte no devengado que el Cliente haya pagado. Dell, a su criterio, determinará cualquier reembolso basándose en el paso del tiempo y/o el número de incidentes de soporte.

Intransferible. Los Servicios son intransferibles. El Cliente no podrá usar los Servicios en relación con una agencia de servicios o cualquier otro arreglo de distribución o uso compartido, en lugar de terceros o con respecto a cualquier hardware o software que no sea propiedad directa del Cliente.

Autorización/reserva para acceso remoto. Al comprar y aceptar los Servicios, el Cliente está de acuerdo en permitir que Dell y/o sus representantes designados tengan acceso remoto a los sistemas correspondientes. Dell se reserva el derecho a no brindar el servicio si considera que la tarea no puede realizarse de manera remota.

Términos y condiciones. Cada evento RAS se rige por la Descripción de servicios asociada, y por tanto, cuenta con las limitaciones (descritas en las secciones respectivas de cada Descripción de servicios como "Información general sobre los servicios", "Este Servicio no incluye" y "Responsabilidades del Cliente"), la información general de pasos (descritos en la sección "Pasos fundamentales del Servicio" de cada Descripción de servicios) y otros términos y condiciones establecidos en esta Descripción de servicios.

Dell se complace en brindar estos Servicios de acuerdo con la presente Descripción de servicios y los términos y condiciones del acuerdo correspondiente de servicio del Cliente firmado con Dell o, si no estuviera este acuerdo, con los términos y condiciones del Acuerdo maestro de servicios del Cliente de Dell disponible para los Clientes de EE.UU. en http://www.dell.com/service_contracts/, de América Latina en http://www.dell.com/la/service_contracts/ y de Canadá en <http://www.dell.ca/servicecontracts>.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude son marcas comerciales de Dell, Inc.
VMware es una marca registrada de VMware, Inc.
Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation.
Red Hat es una marca registrada de Red Hat, Inc.
Linux es una marca registrada de Linus Torvalds.
Novell, NetWare y SUSE son marcas registradas de Novell, Inc.
IBM y AIX son marcas registradas de International Business Machines Corporation.
Sun y Solaris son marcas comerciales o registradas de Sun Microsystems, Inc.
Backup Exec y Norton AntiVirus son marcas comerciales de Symantec Corporation.
Yosemite es la marca registrada de Yosemite Technologies Corporation.
ARCserve es una marca comercial de CA, Inc.
CommVault Galaxy es una marca comercial de CommVault Systems, Inc.
EMC, CLARiiON y Navisphere son marcas registradas de EMC, Corp.*