

服务说明

远程咨询服务

服务协议简介

远程咨询服务（下称“RAS”）针对某些 IT 基础架构任务提供远程协助（下称“服务”）。本服务协议中涵盖的每项 RAS 任务都在下面的“服务范围界限”部分中进行了进一步的详细说明。本服务通过远程提供，所以任何需要现场访问的服务请求均被视为超出了本服务说明的范围，可能需要另行付费。

本服务说明（下称“服务说明”）由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上注明的 Dell 实体签订。本服务受客户与 Dell 单独签订的主服务协议（该协议明确授权销售远程咨询服务）的约束，如果没有签订此类协议，则可以根据客户所在地参照 Dell 的商业销售条款或您当地的客户主服务协议（可从 www.Dell.com/Terms 或您当地特定国家或地区的 www.Dell.com 网站上获得），此处通过引用将其并入本文，并且可根据请求从 Dell 获得印刷版。双方确认已阅读并同意遵守此类在线条款。

提交服务订单、使用服务或相关软件，或者在与您的购买相关的 Dell.com 网站上或 Dell 软件界面中单击/勾选“我同意”按钮或方框，即表示您同意遵守本服务说明和此处通过引用并入的协议。如果您代表某公司或其他法律实体签订本服务说明，即表示您有权约束这类实体遵守本服务说明，在这种情况下“您”或“客户”系指此类实体。

服务协议范围

本服务说明中涵盖的 RAS 任务包括在客户发票上注明的服务享受期内针对以下主题提供的远程协助。可以按小时或按年购买服务。如果计时任务超出了规定的时间段，则客户可能要为在每个附加时间段（或其任何部分）获得的附加 RAS 事件负责。

提供的远程咨询服务	服务内容说明*	产品范围
虚拟化	针对软件相关主题的咨询，包括安装、配置和最佳实践建议。	VMWare® ESX 3.x 及更高版本、Microsoft Hyper-V、Xen-Server
Microsoft® Exchange	针对相关主题的咨询，包括安装、配置和最佳实践建议。	Microsoft Exchange 2003 及更高版本
系统管理	针对系统管理应用程序相关主题的远程咨询，包括安装、配置和最佳实践建议。	Altiris (Dell Management Console、Dell Client Manager、Dell Deployment Solution)、Dell OpenManage、Dell Proactive Systems Management、Microsoft SQL Server 2005 或更高版本、

		Microsoft Small Business Server 2003 或更高版本
备份、恢复和存档 (BURA)	针对用于备份、恢复和存档建议的 Dell 硬件相关主题的咨询，包括安装、配置和最佳实践建议。	Backup Exec™、CommVault Simpana™
存储技术	针对以下活动的远程协助：对单个 Dell EMC Clariion 系列阵列和 Dell Equallogic PS 系列阵列的配置或最佳实践建议；添加磁盘阵列盘柜 (DAE)；FC 交换机固件升级；FC 结构扩展；基于主机的 SAN 软件升级；将主机连接到 Dell EMC SAN；在 AX 系列 SAN 中将 Navisphere® Express 升级为 Navisphere Manager；安装 Microsoft® 服务器群集；安装 Dell EMC Navisphere 服务质量管理器 (NQM)；实施 Dell EMC 轻量级目录访问协议 (LDAP)。	请参阅“服务范围界限”下面的“存储技术”部分
网关和安全联网	有关安装、配置和最佳实践建议的一般远程咨询，由经认证、具有丰富经验和/或行业认可证书的 Dell 企业专家提供。本 RAS 服务可能包括针对以下主题的远程协助： <ul style="list-style-type: none"> • 重新配置/重新安装交换机 • 生成树配置 • IP Sec VPN 配置 • 网络地址转换配置 • 统一威胁管理 (UTM) 配置 • 防火墙配置 • 安全与策略配置 	Dell PowerConnect、PowerConnect - J 网关、Juniper Networks 网关、Dell PowerEdge 服务器 NIC 和 FCoE HBA/聚合网络适配器，以及 Dell 支持（提供时）和同意的其他联网产品。
无线联网	有关安装、配置和最佳实践建议的一般远程咨询，由经认证、具有丰富经验和/或行业认可证书的 Dell 企业专家提供。本 RAS 服务可能包括针对以下主题的远程协助： <ul style="list-style-type: none"> • PowerConnect 控制器、交换机或无线接入点的安装、配置、重新安装 • VLAN 配置 • IP Sec VPN 配置 • 网络地址转换配置 • 防火墙配置 • 安全配置 • 接入点转发 • 移动配置 	Dell PowerConnect、PowerConnect - W 控制器和接入点、Aruba Networks 控制器和接入点、无线网络适配器，以及 Dell 支持（提供时）和同意的其他联网产品

访问分发联网	<p>有关安装、配置和最佳实践建议的一般远程咨询，由经认证、具有丰富经验和/或行业认可证书的 Dell 企业专家提供。本 RAS 服务包括针对以下主题的远程协助：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 安装、重新配置、重新安装交换机 • VLAN 配置 • POE 和 VOIP 配置 • 网络监控配置 • 生成树配置 • 路由配置 • 网络和 AAA 管理安全配置 	<p>Dell PowerConnect、PowerConnect 交换机（独立服务器和刀片式服务器）、PowerConnect 交换机 CBS 3xxx、PowerConnect – B 交换机、PowerConnect – J 交换机、Brocade 交换机、Juniper 交换机、Cisco Catalyst 和 Nexus、Dell PowerEdge 服务器的 NIC 和 FCoE HBA/聚合网络适配器，以及 Dell 支持（提供时）和同意的其他联网产品</p>
核心层/MLPS 联网	<p>有关安装、配置和最佳实践建议的一般咨询，由经认证、具有丰富经验和/或行业认可证书的 Dell 企业专家提供。本 RAS 服务可能包括针对以下主题的远程协助：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 安装、重新配置、重新安装交换机 • VLAN 配置 • 网络监控配置 • 生成树配置 • 路由配置 • 网络和 AAA 管理安全配置 • MPLS 配置 • IPv6 配置 	<p>Dell PowerConnect、PowerConnect – B 路由器、PowerConnect – J 路由器、Brocade 路由器、Juniper 路由器、Dell PowerEdge 服务器的 NIC 和 FCoE HBA/聚合网络适配器，以及 Dell 支持（提供时）和同意的其他联网产品。注：购买时，当前的所有 Dell PowerConnect 产品均受支持。对于停止使用的 Dell PowerConnect 或 Cisco、Brocade 和 Juniper 提供的产品，Dell 将酌情进行支持。</p>

<p>存储区域网络 (SAN) 联网</p>	<p>有关安装、配置和最佳实践建议的一般远程咨询，由经认证、具有丰富经验和/或行业认可证书的 Dell 企业专家提供。本 RAS 服务可能包括针对以下主题的远程协助：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 重新配置、重新安装交换机 • VLAN 配置 • 网络监控配置 • iSCSI 交换机配置 • 光纤通道交换机配置 • 以太网光纤通道配置 	<p>Dell PowerConnect、PowerConnect 交换机（独立服务器和刀片式服务器）、PowerConnect – B 交换机、PowerConnect – J 交换机、Brocade 交换机、Juniper 交换机、Cisco Catalyst 和 Nexus、Dell PowerEdge 服务器的 NIC、FC HBA 和 FCoE HBA/聚合网络适配器，以及 Dell 支持（提供时）和同意的其他联网产品</p>
------------------------	--	--

* 可能会根据本服务说明提供其他任务，并且这些任务受此处条款和条件的约束。

可通过以下网址查找有关远程咨询服务的详细信息：

<http://content.dell.com/us/en/enterprise/d/services/support-services-remote-advisory.aspx>。

如何联系 Dell 安排服务

Dell 代表通常会在从发票日期起的一个工作日内联系客户以安排本服务，从而在服务开始前留出至少三个工作日的筹备时间（根据双方商定的资源可用性）。除非项目经理另有安排，否则本服务将安排在星期一至星期五（节假日除外）的工作时间（客户当地时间早晨 8:00 – 晚上 9:00）完成。必须在安排的服务时间配置所有主机。

服务不包括以下内容：

- 现场活动或上门服务。
- 为不受支持的软件提供高级支持。
- 无法远程提供的硬件或软件咨询。
- 自定义脚本。
- 重新编译的内核。
- 通过单独享有的服务合同处理的中断/修复保修活动。
- 配置其他硬件或软件许可证。
- 供应商已中止支持和更新其软件的产品。
- 任何未在本服务说明中明确注明的活动。

客户责任

- **配置/软件/数据备份。**在 Dell 执行任何服务之前，客户应负责完成受支持产品中全部现有数据、软件和程序的备份。**对于数据和程序的丢失或恢复或者系统或网络无法使用，DELL 概不负责。**
- **网络安全设置和要求。**客户有责任为 Dell 提供所有必需品、必需参数和信息，以便 Dell 就这些设备上所有安全设置的配置和实施提供适当协助。Dell 将只根据客户的指示和认可进行设置。**对于任何安全漏洞、数据被盗或者系统、应用程序或网络无法使用，Dell 概不负责。**
- 确保所需的配置符合硬件和软件配置（Service Pack/内核、BIOS 等）的最低系统要求。
- 对于 Dell 提供的与这些服务相关的订单号，客户必须保密。**对于客户合同或订单号的非授权使用，Dell 概不负责。**
- 客户表示并保证，他们已获得客户和 Dell 双方的许可，允许出于提供这些服务的目的访问并使用所有硬件和软件组件（包括存储的数据）。如果客户尚未获得该许可，则有责任在要求 Dell 执行这些服务之前获得该许可（费用由客户自行承担）。
- 客户必须具备并提供所有硬件和软件组件的有效许可证。
- 客户必须留出足够的时间来全部完成该服务活动。通常，这些服务不需要中断系统；但是，可能需要在窗口维护期间提供。
- 客户必须在 EMC Powerlink 网站上注册站点 ID，才能开展需要使用 EMC 软件的所有活动。
- 客户应负责物理安装或更改所有硬件，这些是远程提供本服务的必要条件。
- 对所有受影响的系统，客户必须具备有效的硬件支持合同（例如“面向企业的 ProSupport”）。
- 指派有能力、可随时联系到的单点联系人，以通过基于互联网的会议（连接速率为 1 Mbps 或更快）与 Dell 合作。
- 物理安装硬件或远程提供本服务所必需的任何其他现场活动。
- 对于远程咨询服务期间可能发生的任何硬件或软件故障，Dell 概不负责。客户有责任管理与 Dell 或其他提供商就此类中断/修复协助签订的相应服务合同。

注：如果客户未能遵守本服务说明中列出的责任和条款，则 Dell 无义务提供本服务。

服务范围界限

存储技术。在下面提及的其中一项交付件方面，为客户提供协助。本服务将提供以下任何一项交付件：

- 单个 Dell|EMC AX 系列阵列的 Flare 升级（需要 R22 Flare 或更高版本）；
- 针对单个 Dell|EMC CX 或 CX3 系列阵列的远程 Flare 升级协助
- 将单个 Dell|EMC DAE 添加到一个 Dell|EMC 或 EMC CX-3 或 CX-4 系列阵列（需要 R16 Flare 或更高版本）；
- 最多 2 个 Dell|EMC 光纤通道交换机的固件升级（需要 R16 Flare 或更高版本）；
- 将最多 2 个 Dell|EMC 光纤通道交换机添加到现有结构（不包括固件升级）；
- 在最多 2 个 VMware ESX 软件、Microsoft Windows® 操作系统、Red Hat® Linux® 操作系统、Novell NetWare® 或 SUSE® Linux 主机上升级与 SAN 有关的软件；

- 在单个 IBM AIX®、HP-UX 或 Sun® Solaris™ 主机上升级与 SAN 有关的软件；
- 将主机连接到 Dell|EMC CX3 或 CX-4 系列阵列；
- 在 Dell|EMC AX 系列阵列上将 Navisphere® Express 升级为 Navisphere；
- 在最多四个节点上安装 Microsoft® 服务器群集；
- 安装 Dell|EMC NQM (需要 R24 Flare 或更高版本)；
- 实施 Dell|EMC LDAP (需要 R24 Flare 或更高版本)；
- 升级 Dell|Equallogic FW；
- 安装 Dell|Equallogic SAN HQ；
- 在 SAN 连接的主机上升级与 SAN 有关的软件。Dell|Equallogic 复制配置 (不包括用于站点到站点的 iSCSI 通信的网络通道)；
- 配置 Dell|Equallogic ASM/SNAP；
- 升级 Dell|Equallogic 主机集成工具套件 (HIT 套件) 软件；或者
- Dell 和客户双方商定的其他活动。

与存储区域网络有关的 RAS 任务仅适用于受支持的 Dell|EMC SAN：CX-3 和 CX-4。

其他重要信息

按小时主题咨询。 Dell 将尝试尽最大努力及时回答与指定主题专业有关的问题。在整个项目过程中，如果问题尚未得到解答，或被确定超出了指定顾问的能力范围，Dell 可以指派其他可能能够提供进一步协助的顾问。

在这些情况下，可能会考虑时间问题并在必要时对时间进行调整，以确保客户获得合理数量的咨询服务。

支持限制。 如果因 Dell 无法控制的任何原因造成无法履行服务或服务延迟，Dell 概不负责。本服务仅适用于按照受支持产品的设计用途进行的使用。

间谍/病毒程序补救。 客户知道安装、更改或删除某些间谍程序和病毒程序可能会降低某些程序的性能。此外，安装、更改或删除此类程序可能受某些软件许可证限制。客户有责任检查此类许可证并且可以接受对此类许可证或系统性能的影响。在删除病毒/间谍程序方面，Dell 将尽最大努力，但是无法保证在所有环境下都能成功。此外，客户了解在交付服务之后，这些服务不能保证其他间谍程序和病毒程序不会返回或出现在客户的系统上。

期限。 客户将在客户发票上注明的期限内或使用有权享有的事件时获得服务，以两者中较早的日期为准。

取消。 出于以下任何原因，Dell 可在服务期限内随时取消本服务：客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；客户向 Dell 或其代理进行了虚假陈述；客户拒绝与提供帮助的技术人员合作或以任何方式威胁提供帮助的技术人员；客户多次对超出范围的问题误用本服务；或者客户违反或未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。如果 Dell 要取消本服务，将按照记录中指定的地址向客户发出书面取消通知。通知将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自 Dell 向客户发出取消通知三十 (30) 天以后开始生效，除非省/自治区/直辖市法律规定了本协议须遵守的其他取消条款。客户有权获得其已支付的任何预收支持费用的按比例退款。Dell 将根据所耗费的时间和/或支持事件的数量酌情确定退款事宜。

客户不能取消本服务，除非适用的国家/地区/省/自治区/直辖市法律中规定了本协议须遵守的其他条款。以下规定仅适用于巴西客户：如果客户在服务期限结束前无故取消本服务，除服务正常到期所需缴纳的金额外，客户还必须向 Dell 支付总款项的 50% 作为惩罚。

不可转让。本服务不可转让。客户不得代表任何第三方或针对任何非客户直接拥有的硬件或软件，而将本服务用于某服务机构或任何其他分销或共享计划。

授权/保留远程访问。通过购买和接受本服务，客户同意允许 Dell 和/或其指定的代表远程访问相应系统。如果 Dell 认为不能远程执行任务，则保留拒绝服务的权利。

各方责任。对于由本协议或者服务、产品或 Dell 提供的软件引起或与之相关的任何偶然、间接、惩罚性、特殊性或因果性损坏，各方均不负责。无论是直接还是间接，各方均不承担以下责任：(A) 税收、收入、利润或节约资金的损失；(B) 数据或软件丢失或损坏、系统或网络无法使用，或者针对此类问题进行的恢复；(C) 失去业务机会；(D) 业务中断或停止；(E) 商誉或名誉受损；(F) 服务、产品或软件不可用，或者采购替代服务、产品或软件。

- a) Dell 在任何合同年内由本服务（包括下文提供的任何软件）引起或与之相关的任何以及所有索赔的累计责任，不应超过客户在本服务说明的前一合同年内所支付的费用总额。
- b) 对于任何索赔，无论针对此类损害的索赔是基于合同、保修条款、严格责任、疏忽、侵权还是其他理由，上述限制、排除条款和免责声明均适用。如果此处的任何限制违背现行法律，则各方应同意自行修改此类限制，但仅限于在此类法律允许的最大范围内对限制做出修改。各方同意，此处规定的责任限制为商定的风险分担（在某种程度上，构成了 Dell 将产品、软件和服务销售给客户时的考虑因素），即使任何有限补救措施未能实现其根本目的以及某方已被告知可能会担负此类责任，这些限制依然适用。

附加条款和条件。每个 RAS 事件均受相关服务说明的约束，所以都包括限制（在每个服务说明的相应部分中有所阐述，如“服务概述”、“本服务中不包括的内容”和“客户责任”）和步骤概述（在每个服务说明的相应部分“主要服务步骤”中有所阐述），以及每个单独服务说明中规定的其他条款和条件。

PowerEdge、PowerVault、PowerConnect、OptiPlex、Precision 和 Latitude 是 Dell, Inc. 的商标。

Cisco Catalyst 和 Cisco Nexus 是 Cisco Systems, Inc. 的注册商标。

Brocade 是 Brocade Communication Systems, Inc. 的注册商标。

Juniper 是 Juniper Networks, Inc. 的注册商标。

Aruba 是 Aruba Networks, Inc. 的注册商标。

VMware 是 VMware, Inc. 的注册商标。

Microsoft 是 Microsoft Corporation 的注册商标。

Red Hat 是 Red Hat, Inc. 的注册商标。

Linux 是 Linus Torvalds 的注册商标。

Novell、NetWare 和 SUSE 是 Novell, Inc. 的注册商标。

IBM 和 AIX 是 International Business Machines Corporation 的注册商标。

Sun 和 Solaris 是 Sun Microsystems, Inc. 的商标或注册商标。

Backup Exec 和 Norton AntiVirus 是 Symantec Corporation 的商标。

CommVault Galaxy 是 CommVault Systems, Inc. 的商标。

EMC、CLARiiON 和 Navisphere 是 EMC, Corp. 的注册商标。