

Leistungsbeschreibung

Dell|EMC-Wartungsservice - Remote Enterprise Assistance

Dell|EMC Remote Enterprise Assistance – Überblick

Dell|EMC Remote Enterprise Assistance bietet für viele gängige Aufgaben Remote-Unterstützung durch das Dell Enterprise Expert Centre. Dieser Service umfasst nur Aufgaben, die per Fernzugriff (=remote) durchgeführt werden können. Die physische Installation von Hardware ist hierin nicht enthalten. Der Erwerb dieses Service schließt den Kunden nicht vom Erwerb von Hardware-Installationsservices aus. Die Kunden können sich montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr an die Gold Storage Queue wenden, um einen Termin für den Service zu vereinbaren. Für Remote Enterprise Assistance wird eine Vorlaufzeit von fünf Geschäftstagen benötigt. Je nach Verfügbarkeit kann der geplante Service jederzeit durchgeführt werden. Remote Enterprise Assistance ist drei Jahre ab Kaufdatum verfügbar, sofern für das Produkt die Standardgewährleistung gilt.

Unterstützung wird nur für Komponenten von AX100, AX100i, CX300, CX500 und CX700 geleistet. Der Service ist montags bis freitags (außer an Feiertagen) von 9 bis 17 Uhr in deutscher, englischer und französischer Sprache verfügbar. Außerhalb dieser Zeiten wird der Support nur in englischer Sprache angeboten.



Wichtige Service-Maßnahmen

Im Folgenden sind die Support-Services aufgeführt, bei deren Ausführung Sie Remote-Unterstützung von Dell erhalten können¹:

- Konfiguration eines zusätzlichen Host im Dell|EMC-SAN (Windows®, RedHat, Solaris, AIX, HPUX, Novell®)¹.
- Konfiguration eines zusätzlichen HBAs für einen Host und Konfiguration für den Zugriff auf das SAN.
- Installieren des Betriebssystems auf einem Dell-Host¹-
- Aktualisieren der Host-SAN-Software (Treiber, PowerPath, Navisphere Agent/CLI).
- Aktualisieren der Firmware auf HBAs und Fibre Channel-Switches
- Zoning/Re-Zoning von SAN-Fabrics.
- SAN-Verwaltungsfunktionen (Ändern der RAID-Gruppe, LUN- oder Storage-Gruppenkonfigurationen, Neukonfiguration des Navisphere-Domänen-Setup usw.)
- Installieren von Microsoft®-Clustering. (Die Konfiguration von Anwendungen im Cluster ist dadurch nicht abgedeckt.)

Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde hat folgende Pflichten:

- Er muss von allen Daten auf den betroffenen Speichersystemen eine vollständige und aktuelle Sicherung erstellen. Dell übernimmt keine Haftung für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten oder Software;
- Der Kunde muss den Dell Platin oder Gold Enterprise Support erworben haben, um Remote Enterprise Assistance in Anspruch nehmen zu können;
- Der Kunde muss seine Software über die Powerlink-Website von Dell/EMC registriert haben. Die Registrierung kann bis zu vier Geschäftstage dauern.
- Der Kunde muss Software von Dell erworben haben und über eine gültige Support-Vereinbarung für diese Software verfügen, um Software-Upgrades zu erhalten.
- ◆ Der Kunde muss die Wartungszeiten entsprechend einplanen. (Im Allgemeinen ist für die Updates und Upgrades im Rahmen dieses Services nicht mit Systemausfällen zu rechnen. Der Dell-Techniker kann jedoch empfehlen, dass die Services zu normalen Wartungszeiten erbracht werden.)
- Der Kunde muss auf jedes an das SAN angeschlossene Gerät als Administrator zugreifen können und die IP-Adressen der Hosts, Switches und SAN-Arrays kennen.

Beachten Sie, dass für viele dieser Services Web Ex-Funktionalität erforderlich ist.

Vom Service ausgenommene Leistungen

Folgende Aktivitäten sind nicht im Leistungsumfang von Remote Enterprise Assistance enthalten:

- Aktualisieren von Storage-Arrays über unterbrechungsfreie Upgrades (NDUs);
- Hinzufügen von Laufwerks-Gehäusen (DAEs).
- Installieren oder Konfigurieren von Novell-Clustering;
- Installieren oder Konfigurieren von RedHat-Clustering;
- Installieren des Betriebssystems auf Hosts anderer Hersteller;
- Installieren von Bandbibliotheken im SAN;

¹ Der Remote Enterprise Assistance-Service kann nur für das Hinzufügen eines Servers zu einem SAN bzw. für die Installation des Betriebssystems auf einem Dell Server verwendet werden, wenn sich die Version der Array-Software um maximal eine Stufe von der aktuell ausgelieferten Software unterscheidet.

- Installieren oder Konfigurieren von Anwendungen, die nicht in Beziehung zum SAN stehen;
- Erstellen benutzerdefinierter Skripte über ADMsnap oder EMC Replication Manager;
- Aktionen, die mit Rackeinbau- oder Verkabelungsaufgaben verbunden sind;
- Obligatorische Hardware-Installationen ausgeschlossen (Eine vollständige Liste können Sie von Ihrem Dell-Vertreter erhalten.)

Wichtige zusätzliche Informationen

DIESE LEISTUNGSBESCHREIBUNG UNTERLIEGT DEN BESTIMMUNGEN GELTENDER VORRANGIGER VERTRÄGE ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DELL. FALLS EIN SOLCHER VERTRAG NICHT VEREINBART WURDE, GELTEN DIE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON DELL.

DELL GIBT HINSICHTLICH DER SERVICELEISTUNGEN KEINE ZUSICHERUNGEN AB, INSBESONDERE KEINE ZUSICHERUNG DER LEISTUNGSFÄHIGKEIT DER ZUR ERBRINGUNG VON SERVICELEISTUNGEN EINGESETZTEN HARD- ODER SOFTWARE ODER ZUSICHERUNGEN HINSICHTLICH DER MIT HILFE DER SERVICELEISTUNGEN ERREICHBAREN RESULTATE ODER HINSICHTLICH LEISTUNGSFÄHIGKEIT, MARKTGÄNGIGKEIT, RECHTSMÄNGELGEWÄHR ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK DER VERTRAGSGEGENSTÄNDE ODER EINES SYSTEMS, DIE AUS DER UMSETZUNG EINER EMPFEHLUNG VON DELL RESULTIEREN KÖNNEN. KEINE ABREDE IN DIESEM VERTRAG ODER EINER ANDEREN SCHRIFTLICHEN DOKUMENTATION ODER MÜNDLICHE ABSPRACHEN MIT DEM KUNDEN HAT EINFLUSS AUF DIE BESTIMMUNGEN DIESES ABSATZES.

Die Servicebeschreibungen gelten entsprechend der vorliegenden Beschreibung in der EMEA-Region (*Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Irland, Italien, Norwegen, Polen, Portugal, Südafrika, Spanien, Schweden, Schweiz, Niederlande, Großbritannien sowie ggf. weiteren Ländern*). Änderungen vorbehalten. Dieses Dokument dient ausschließlich der Beschreibung des Dell-Angebots Remote Enterprise Assistance. Weder Dell noch seine Partner übernehmen die Verantwortung für eventuelle Ungenauigkeiten, Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument. Dell behält sich das Recht vor, dieses Dokument bzw. die beschriebenen Produkte und Serviceleistungen ohne Ankündigung oder Verpflichtungen jederzeit zu ändern und zu verbessern.



DIESE LEISTUNGSBESCHREIBUNG UNTERLIEGT DEN BESTIMMUNGEN GELTENDER VORRANGIGER VERTRÄGE ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DELL. FALLS EIN SOLCHER VERTRAG NICHT VEREINBART WURDE, GELTEN DIE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON DELL.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell finden Sie im Internet unter:

www.euro.dell.com/service-descriptions

Die Servicebeschreibungen gelten entsprechend der vorliegenden Beschreibung in der EMEA-Region (*Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Irland, Italien, Norwegen, Polen, Portugal, Südafrika, Spanien, Schweden, Schweiz, Niederlande, Großbritannien sowie ggf. weiteren Ländern*). Änderungen vorbehalten. Dieses Dokument dient ausschließlich der Beschreibung des Dell-Angebots Remote Enterprise Assistance. Weder Dell noch seine Partner übernehmen die Verantwortung für eventuelle Ungenauigkeiten, Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument. Dell behält sich das Recht vor, dieses Dokument bzw. die beschriebenen Produkte und Serviceleistungen ohne Ankündigung oder Verpflichtungen jederzeit zu ändern und zu verbessern.

© 2005 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Rechte vorbehalten. Reproduktion jeglicher Art ohne schriftliche Genehmigung von Dell Inc. nicht erlaubt. Dell und das Dell-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Dell Inc. Microsoft und Windows sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation. Sonstige in diesem Dokument verwendete Marken und Handelsnamen beziehen sich auf die Eigentümer bzw. deren Produkte. Dell erhebt keinerlei Ansprüche auf die Namen und Marken anderer.

