DELLEMC

ПОДОБРЕНА ПОДДРЪЖКА НА EMC

В следната таблица са изброени сервизните характеристики на засилената поддръжка, предоставяна съгласно условията на гаранцията и/или поддръжката на EMC.

Има подобрена поддръжка за:

1. EMC® оборудване, което е показано на таблицата за гаранция и поддръжка на продукта EMC
   - включително подобрена поддръжка по време на приложимия гаранционен срок; или
   - отговаря на условията за надстройване до Подобрена поддръжка през приложимия гаранционен срок; или
   - отговаря на условията за Подобрена поддръжка през последващ период на техническо обслужване
2. Софтуерът EMC, който е показан на таблицата за гаранция и поддръжка на продукта EMC като отговарящ на условията за Подобрена поддръжка по време на период на техническо обслужване:

ФУНКЦИЯ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ	ОПИСАНИЕ	ПОДОБРЕНА ПОДДРЪЖКА — ПОДРОБНОСТИ ЗА ПОКРИТИЕТО
ГЛОБАЛНА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА	Клиентът може да се свърже с EMC по телефон или уеб интерфейс 24ч в денонощието, 7 дни в седмицата, за да докладва за проблем с оборудването или софтуера и да осигури информация за първоначална оценка на степента на сериозност.“ EMC осигурява (i) реакция с помощта на дистанционни средства, базираща се на степента на сериозност на проблема; или (ii) когато EMC счете за необходимо,	включено. Начална цел на реакцията, основана на степента на сериозност, в рамките на следния период от време след получаване на контакт с клиента; Степен на сериозност 1: 1 час; на база 24x7 Степен на сериозност 2: 3 часа; на база 24x7 Степен на сериозност 3: 4 местни местни работни часа Степен на сериозност 4: 10 местни работни часове
РЕАКЦИЯ НА МЯСТО	EMC изпраща упълномощен персонал към мястото на инсталиране, за да работи по проблема, след като EMC е изолирал проблема и е счел, че е необходима реакция на място.	Включено само за оборудването. Първоначалната цел на реакцията на място е следващият местен работен ден, на база 9 x 5, след като EMC прецени, че е необходима поддръжка на място Реакцията на място не се отнася за софтуера, но може да бъде заплатена отделно.

ДОСТАВКА НА РЕЗЕРВНИ ЧАСТИ	EMC осигурява резервни части, когато EMC счете за необходимо.	Включено. Целта за доставка на резервни части е следващият местен работен ден. Прекъсване на доставките понякога в местната страна може да повлияе върху доставката на резервни части на следващия местен работен ден и върху съответната реакция на място. Инсталирането на модули, заменяеми от потребителя (CRUs) е отговорност на клиента. Вижте таблицата за гаранцията и техническото обслужване на EMC продукта за списъка на частите, обозначени като CRUs. Инсталиране на всички други части, различни от CRU, извършвано от EMC. Ако EMC инсталира резервната част, EMC ще уреди връщането ѝ в обекта на EMC. Ако клиент сам инсталира CRU, клиентът отговаря за връщането на замененото CRU в обект, посочен от EMC.
ПРАВА ЗА НОВИ ВЕРСИИ НА СОФТУЕРА	EMC предоставя правото на нови софтуерни версии, които са общодостъпни чрез EMC.	включено.
ИНСТАЛИРАНЕ НА СОФТУЕРНИ ВЕРСИИ	Инсталирането на нови софтуерни версии не е включено.	Клиентът сам извършва инсталирането на нови софтуерни версии (включително софтуер, който EMC не определя като софтуер за работна среда на оборудването, както и софтуер, който EMC определя като софтуер за работна среда на оборудването).
24 X 7 ДИСТАНЦИОННО НАБЛЮДЕНИЕ И РЕМОНТ	Някои EMC продукти автоматично и по независим начин се свързват с EMC, за да дадат принос и да помогнат на EMC при определяне на проблема. EMC има достъп от разстояние до продуктите, ако е необходимо за допълнителна диагностика и за	Включено за продукти, които имат инструменти и технологии за дистанционно наблюдение от EMC. След като EMC бъде уведомена за даден проблем, се прилагат същите цели за реакция за глобална техническа поддръжка и реакция на място, както е
24X7 ДОСТЪП ДО ОНЛАЙН ИНСТРУМЕНТИ ЗА ПОДДРЪЖКА	Клиентите, които са се регистрирали правилно, имат достъп на база 24x7 до уеб базираните знания и инструменти за собствена поддръжка от страна на клиентите чрез сайта за онлайн поддръжка на EMC.	включено.

ПОДНОВЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА

В таблицата по-долу са изброени допълнителните характеристики за обслужване, включени като част от покупката при подновяване на Договора за поддръжка при опцията за подобрена поддръжка на EMC на или след май 31 май 2018 за отговарящото на изискванията оборудване на EMC съгласно Таблицата за гаранция и поддръжка на продукти на EMC , при условие че Клиентът активира и поддържа текущо поддържаната(ите) версия(и) на Софтуера за сигурна дистанционна поддръжка на EMC ("ESRS") по време на приложимия срок на обновяване. Използването на ESRC е необходимо условие за тези допълнителни функции за подновяване на услугата.

ФУНКЦИЯ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ	ОПИСАНИЕ	ПОДОБРЕНА ПОДДРЪЖКА — ПОДРОБНОСТИ ЗА ПОКРИТИЕТО
ОЦЕНКА НА СРЕДАТА	• Проверка на нивата на износване** на полупроводниково дисково устройство („SSD[1]") • Проверка за активиране на дистанционно свързване • Проверка за повредени компоненти в отговарящо на изискванията Оборудване. • Проверка на операционна среда на Софтуера спрямо препоръките на целевия код • Проверка на дисковото устройство и нивата на компонентните на фърмуера • Определяне на поръчките за смяна на полето, технически инструкции на	Включено. Клиентът има право да поиска един (1) анализ на оценката на околната среда на всеки период от дванадесет (12) месеца по време на приложимия срок за подновяване на текущ договор за техническа поддръжка с опция за подобрена поддръжка.
ПРОАКТИВНА ПОДМЯНА НА ПОЛУПРОВОДНИКОВО ДИСКОВО УСТРОЙСТВО	Ако нивото на издръжливост (както е определено по-долу) за всеки твърд диск достигне пет процента (5%) или по-малко (определя се от EMC) по време на текущия период на Договора за поддръжка с опция за подобрена поддръжка, Клиентът може да получи резервен твърд диск. Ниво на издръжливост означава средният процент експлоатационен живот, който остава на	включено. Целта на реакцията се основава на характеристиките за доставката на резервни части и на услугата за реакция на място, описани по-горе.

Степени на сериозност:

- **Степен 1 — критична:** сериозен проблем, който не позволява на клиента или работната група да изпълняват критични бизнес функции.
- **Степен 2 — висока:** клиентът или работната група могат да изпълняват функции в работата, но ефективността на тези функции в работата е влошена или силно ограничена.
- **Степен 3 — средна:** ефективността на работните функции на клиента или на работната група до голяма степен не е засегната.
- **Степен 4 — заявка:** минимално въздействие върху системата; включва заявки за функции и други въпроси, които не са от критично значение

** Предлага се за твърди дискове в подходящо оборудване, което Клиентът постоянно съхранява данни, включително метаданни, както е определено от EMC.

Работно време и време за приключване на доставките в съответната страна при доставка на резервни части

- Работно време: от 9:00 до 18:00 часа от понеделник до петък, с изключение на националните празници и празниците в края и на новата година (от 30 декември до 3 януари).
- Време за приключване на доставките в местната страна при доставка на резервни части: 17:00 часа в работния ден.

Гаранционните срокове и варианти за поддръжка („Информация за поддръжка на EMC“) на този уебсайт се прилагат (i) само между EMC и онези организации, които доставят приложимите продукти и/или поддръжка съгласно договор директно с EMC („Клиентът на EMC“); и (ii) само за онези продукти или варианти за поддръжка, поръчани от Клиента на EMC в момента, в който Информацията за поддръжка на EMC е актуална EMC може да променя информацията за поддръжка на EMC по всяко време. Клиентът на EMC ще бъде уведомен за всяка промяна в информацията за поддръжката на EMC по начина, посочен в тогавашния договор за поръчка и/или споразумение за поддръжка на продукта между EMC и клиента на EMC, но всяка такава промяна няма да се прилага към продукти или опции за поддръжка, поръчани от клиента на EMC преди настъпването на деня на тази промяна. Освен това тази опция за помощна услуга може да не е достъпна на някои отдалечени острови и в някои райони.
Продуктите или услугите, получени от който и да е търговски представител на EMC, се уреждат единствено от споразумението между купувача и продавача. Това споразумение може да предвижда условия, които са същите като информацията на EMC за поддръжка на този уебсайт. Търговският представител може да договори с EMC да се изпълняват гаранционни и/или ремонтни услуги за купувача от страна на търговския представител. Моля, свържете се с продавача или местния търговски представител на EMC за допълнителна информация относно изпълнението на гаранционни и ремонтни услуги от EMC на продукти, получени от търговски представител или продавач.

СВЪРЖЕТЕ СЕ С НАС

За да научите повече, свържете се с вашия местен представител или упълномощен търговец на дребно.

Copyright © 200812017 Dell Inc. или на неговите дъщерни дружества. Всички права са запазени. Dell, EMC, Dell EMC и други търговски марки са търговски марки на Dell Inc. или неговите дъщерни дружества. Други търговски марки могат да бъдат собственост на съответните им притежатели. Публикувано в САЩ H4274.8-J

EMC Corporation счита, че информацията в този документ е точна към датата на публикуването му. Информацията подлежи на промяна без предизвестие.

Преработено издание 12 Юни, 2017г.