



服务说明

Dell Optimize

简介

Dell EMC Services 很高兴根据本服务说明（下称“服务说明”）提供 Optimize for storage systems（下称“本服务”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系技术支持部门或销售代表。

Optimize 服务是可续签协议的服务，使客户能够通过 Technical Account Manager（下称“TAM”）获取适用的 Dell EMC 存储产品技术专业知识。通过 Optimize，客户可获得咨询指导、主动支持和定期系统审查，以更大限度提高存储系统的性能并加以优化，还可使存储计划符合业务要求。客户主要通过以下三个不同方面缩减成本来实现 Optimize 的优势。

- 运营支出
- 资本支出
- 意外停机

Optimize 服务是对故障修复支持服务（如 ProSupport 或 ProSupport Plus）的补充，通过指派一位深入了解客户存储环境的 TAM，从而为享受服务的系统提供日常操作和管理方面的主动支持和援助。此外，TAM 还会提供咨询服务，帮助制定长期战略规划并优化存储系统。

Optimize 特色

TAM 将持续地定期就最佳实践提供咨询服务，此外还会提供主动支持，并会定期审查享受服务的存储系统。（表 1 对 TAM 的具体角色和职责进行了定义）。

Optimize 协议可与现有故障修复支持服务协议同期，并且能够以多年为单位购买。

借助 Optimize，客户可与 TAM 合作，他/她将深入了解您的存储环境。通过实行监控并与客户沟通，TAM 能够提供定期报告、评估和指导，从而帮助减少管理时间并确保高可用性 SAN。TAM 还是一位单点联系人，客户若遇与享受服务的存储系统有关的技术问题，都可与其联系。

表 1：Optimize 服务特色

咨询服务	<ul style="list-style-type: none"> 就操作和保持基础架构高效运行提供建议，以帮助设计并运行经过优化的 SAN 环境 协助规划和准备硬件和软件升级，以帮助确保维护工作顺畅无阻 提供操作效率指导以更大限度地提高 ROI
被动式支持服务*	<ul style="list-style-type: none"> 在发现问题时创建服务请求（季度服务和月度服务） 与戴尔支持团队协作，以帮助确保案例得以及时解决* 针对严重级别为 1 和严重级别为 2 的支持问题，作为客户支持者，帮助确保及时解决问题，并帮助协调必要的资源*
年度上门拜访*	<ul style="list-style-type: none"> TAM 将亲自拜访客户，以确保了解客户当前和未来的存储需求，从而为其运营目标提供支持 制作系统体系结构图表并进行评估以优化系统设计和配置 召开评估会议，使存储环境符合客户需求和业务计划 就现状提供建议，并就完整的 SAN 解决方案推荐相关解决方案，包括安全性、构造配置、功能集和 SAN 流程
容量和性能审查	<ul style="list-style-type: none"> 分析容量和性能指标，从而帮助确保存储环境持续保持高性能和出色运营效率 用于满足容量和性能要求的解决方案和最佳实践建议 与客户会面以沟通容量和性能审查结果并提供结果分析 主动监控容量和性能指数，从而帮助确保存储环境的高效运行，同时及时通报性能高峰和容量上限等重大问题
案例审查	<ul style="list-style-type: none"> 主动审查支持案例，以确定潜在的问题和培训机会 提供个性化协助，旨在最大程度减少对支持呼叫进行诊断和故障排除的次数 与客户会面以沟通案例审查结果并解决潜在疑虑 交付案例历史记录，汇总案例、趋势、改进的方面及潜在的风险或问题
系统日志审查	<ul style="list-style-type: none"> 定期审核系统日志详情，从而帮助确保存储系统高效运行并发现异常活动和发展趋势 与客户一道审查日志条目，并沟通结果以解决潜在的问题
冗余评估	<ul style="list-style-type: none"> 分析 SAN 解决方案，以帮助确保冗余和故障切换建议的完整性 提供最佳实践建议，帮助保持 SAN 解决方案具有全套冗余 帮助制定计划以创建冗余 SAN 解决方案

运营效率提升服务	<ul style="list-style-type: none"> 评估客户环境和需求以提供系统配置和优化最佳实践建议。 开展存储系统审查以提供最佳实践和系统管理指导
----------	--

* 不适用于 Optimize 季度服务

优化交付成果

通过 Optimize 服务，客户可定期收到说明文件。此说明文件详细说明系统体系结构，评估系统警报和日志的影响，提供容量和性能指标分析，并根据特定业务要求推荐最佳实践。以下包含客户期望获得的特定交付件列表。

表 2：优化交付成果

交付成果	说明	服务项目	
		Optimize 季度服务	Optimize
解决方案体系结构图表	存储系统和现有硬件图表。	根据需要	根据需要
被动式支持服务	如表 1 所述	不适用	根据需要
年度上门拜访	如表 1 所述	不适用	每年
解决方案清单	所有存储系统硬件的详细清单。	每季度	每月
容量报告	存储和性能详情分析。重点展示存储空间的使用方式、利用率以及存储空间的分配位置。	每季度	每月
案例审查报告	汇总所有的客户支持案例并确定趋势及需要解决的潜在问题。	每季度（过去 4 周）	每月
系统日志审查	系统日志及操作影响分析概览。	每季度（过去 4 周）	每月
故障切换测试计划和结果审查及建议	提供带有完整分析和审查结果的最佳实践建议，以成功开展故障转移测试。用于执行故障转移测试的自定义逐步程序。如果已开展测试，也将包括故障转移测试的结果和确认。	每季度	每月
最佳实践与建议文档	自定义指导以呈现和讨论最佳实践及基于客户环境的硬件和软件配置设置。	每季度	每月

Optimize 阶段性成果和计划

表 3: Optimize 阶段性成果

阶段性成果	说明	服务选项	
		Optimize 季度服务	Optimize
初始评估	开展 Optimize 服务初始评估 <ul style="list-style-type: none">建立容量和性能标准及要求执行基准系统运行状况审查绘制系统体系结构图表并整理相应清单讨论客户的商业需求和计划针对 Optimize 服务框架进行沟通, 并根据客户要求调整 Optimize 服务	一次	一次
交付成果	交付 Optimize 系统分析成果 <ul style="list-style-type: none">执行概述和摘要审查容量和性能检查系统运行状况审查月度案例历史记录审查系统日志探讨说明文件更新每个运营目标的一般建议协助冗余评估交付最佳实践更新	每季度	每月
持续	<ul style="list-style-type: none">最佳实践更新监控系统性能和容量协助进行需求规划; 协助开展变更管理; 提供具有前瞻性的产品建议	是	是

例外情况

为免存疑, 本服务说明范围中不包含以下活动:

- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。
- Optimize 不会取代戴尔存储 SC 产品对故障修复支持服务的需求。

- 从现有直连存储或其他存储设备进行数据迁移
- 安装或脚本编制服务

除了您的主服务协议或“协议”（如下面的“Dell Services 条款和条件”中所述）中所规定的保修之外，本服务说明不向客户提供任何其他保修。

客户对本服务的责任

- 客户需配置适用的存储管理软件，以便通过加密通道向戴尔服务器传输所需的配置数据并访问这些数据；适用的存储管理软件举例如下：Secure Remote Services、CloudIQ 和 Unisphere。
- 确定决策者层级的适当客户联系人，该联系人能够理解并讨论 TAM 调查结果和建议。
- 参加定期召开的 Optimize 会议。
- 评估并执行 TAM 建议。
- 讨论与戴尔存储相关的短期和长期计划，以主动确定并计划项目。
- 与 TAM 合作，以帮助确保戴尔的客户联系人和特殊情况记录准确无误且最新。
- Optimize for Storage Center:
 - 配置 Storage Center 和 Dell Storage Manager（或 Enterprise Manager），以便通过加密通道将 SupportAssist 数据传输至戴尔服务器。
- Optimize for Unity 或 Optimize for PowerStore:
 - 配置 SRS (Secure Remote Services) 和 CloudIQ，以便通过加密通道将 SupportAssist 数据传输至 Dell EMC 服务器。
 - 为 TAM 创建拥有只读权限的 Unisphere 账户或 PowerStore Manager 账户，以便其持续分析 SAN。

一般客户责任

有权授予访问权限。客户声明并保证，其已获得相关权限，允许客户和 Dell EMC Services 出于提供本服务的目的，远程或现场访问和使用客户拥有的或已获许可的软件、硬件、系统、其中的数据，以及其中包括的所有硬件组件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求戴尔履行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

客户合作。客户理解，如果没有及时且充分的合作，Dell EMC Services 将无法履行本服务；即使能够履行，本服务也可能会发生严重的改变或延迟。因此，客户将及时、合理地与 Dell EMC Services 开展 Dell EMC Services 履行本服务所需的所有合作。如果因客户未按照上述要求给予合理充分的合作而造成无法履行本服务，Dell EMC Services 对此概不负责，而且客户无权要求退款。

现场职责。如果需要到现场履行本服务，客户将免费为 Dell EMC Services 提供对其设施和环境的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、用电、安全设备（如果适用）和本地电话线路。如果系统尚不包括显示器或显示屏、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向 Dell EMC Services 提供这些设备。

数据备份。在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有受影响系统中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份拷贝，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。Dell EMC Services 将不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。

以下责任限制规定不适用于德国、奥地利、瑞士和法国，这些国家将应用协议中所述责任限制规定。除协议中所述责任限制规定之外，在这些国家/地区中，数据丢失的责任限于因重新安装备份而产生的费用。

除非适用的地方法律另有要求，否则 DELL EMC SERVICES 不对以下项目承担任何责任：

- 客户的任何机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；
- 可移动介质损坏或丢失；
- 系统或网络无法使用的损失；以及/或者
- DELL EMC 服务或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

第三方保修。这些服务可能需要 Dell EMC Services 访问非 Dell EMC Services 生产的硬件或软件。如果 Dell EMC Services 或制造商以外的任何其他方处理这些硬件或软件，某些制造商的保修可能会失效。客户应确保 Dell EMC Services 履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受 Dell EMC Services 履行本服务所产生的影响。对于第三方保修或本服务对这些保修可能造成的任何影响，Dell EMC Services 不承担任何责任。

服务时间。根据当地法律对每周工作时间的有关规定，除非另有规定，本服务的执行时间为 Dell EMC Services 正常工作时间，即客户当地时间周一至周五的上午 8:00 到下午 6:00，详见下表：

国家/地区	Dell EMC Services 的正常工作时间
圣基茨、圣卢西亚、圣文森特、特立尼达、维尔京群岛、其他说英语的加勒比海地区	周一至周五上午 7:00 至下午 4:00
巴巴多斯岛、巴哈马群岛、伯利兹、哥斯达黎加、丹麦、萨尔瓦多、芬兰、大开曼岛、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼加共和国、苏里南、瑞典、特克斯和凯科斯群岛	周一至周五上午 8:00 至下午 5:00
澳大利亚、百慕大群岛、中国大陆地区、海地、中国香港特别行政区、日本、韩国、马来西亚、荷属安的列斯群岛、新西兰、新加坡、中国台湾地区、泰国	周一至周五上午 9:00 至下午 5:00
阿根廷、法国、印度、意大利、巴拉圭、乌拉圭	周一至周五上午 9:00 至下午 6:00

国家/地区	Dell EMC Services 的正常工作 时间
玻利维亚、智利	周一至周五上午 9:00 至下午 7:00
中东	周日至周四上午 8:00 至下午 6:00

除非事先以书面形式另有安排，否则在当地节假日期间及正常工作时间之外不提供任何服务活动。

Dell EMC Services 的条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买订单上注明的戴尔实体之间达成。本服务严格按照客户与 Dell EMC Services 另行签订的主服务协议提供且受该协议管辖，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户地点，严格按照戴尔商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户位置的 URL，客户可从该 URL 查看协议。双方确认已阅读此类在线条款并同意受其约束。

客户位置	适用于您购买 Dell EMC Services 的条款和条件	
	直接从戴尔实体购买服务的客户	通过经授权的戴尔经销商或 Dell EMC 经销商购买服务的客户
美国	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms （英语） Dell.ca/conditions （加拿大法语）	Dell.ca/terms （英语） Dell.ca/conditions （加拿大法语）
拉丁美洲和加勒比海地区的国家/地区	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*	您从销售人员处获得的服务说明和其他 Dell EMC Services 服务文档均不构成您与 Dell EMC Services 之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他 Dell EMC Services 服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及 Dell EMC Services，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商 Dell EMC Services。就本文中所述服务而言，您与 Dell EMC Services 之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。
亚太地区和日本	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*	
欧洲、中东和非洲	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。* 此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL： 法国： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德国： Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国： Dell.co.uk/terms	

* 客户可访问其当地的 Dell.com 网站，只需通过一台已连接至其所在地互联网的计算机访问 Dell.com 或者在戴尔的“选择地区/国家”网页 Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen 上选择相应选项即可。

客户进一步同意：在初始期限之后续订、修改、扩充或继续使用本服务时，本服务需遵守当时有效的服务说明，可从 Dell.com/servicedescriptions/global 查看服务说明。

如果构成本协议的任何文件之间存在条款冲突，则这些文件的优先顺序如下：(i) 本服务说明；(ii) 协议；(iii) 订单。主导条款将尽可能严格地被理解为用于解决冲突，同时保留尽可能多的不冲突条款，包括保留相同段落、部分或子部分的不冲突条款。

下订单购买本服务、接受提供的本服务、使用本服务或相关软件、在购买本服务的 Dell.com 或 DellEMC.com 网站上或 Dell EMC 软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，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。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您须声明自己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。除了接受本服务说明，某些国家/地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

适用于咨询和托管服务的增补条款和条件

1. 支持的产品

本服务适用于受支持产品，其中包括以标准配置购买的戴尔 SC、SCv 存储产品（下称“受支持产品”）。我们会定期增加受支持产品。因此请联系您的戴尔销售代表，获取适用于您的戴尔产品或非戴尔产品的更新服务列表。每个受支持产品上均贴有序列号（下称“服务编号”）标签。客户必须为构成一个 Storage Center 的每组受支持产品购买单独的服务协议。联系戴尔要求提供本服务时，需提供受支持产品上的服务编号。

2. 服务期限。本服务说明从您订单上列明的日期起生效，并在订单上注明的期限（下称“期限”）内持续有效。如适用，客户购买的任何一项或多项服务对应的系统数目、许可证数量、装机量、部署量、托管端点数或终端用户数、每项服务的费率或价格以及各自适用的期限，都会在客户的订单上注明。除非 Dell EMC Services 与客户之间另外达成书面协议，否则依据本服务说明购买的本服务仅限客户自身内部使用，不得转售或供服务机构使用。

3. 其他重要信息

A. 服务改期。本服务的时间排定之后，对此预约的任何更改都必须至少比排定日期早 8 个日历日进行。如果客户提前 7 天或不到 7 天（相对于排定日期）重新预约本服务，则需要支付改期费，该费用不会超过本服务价格的 25%。对服务时间的任何更改都应至少在服务开始前 8 天由客户进行确认。

B. 随本服务购置的硬件的付款。除非另有书面协议，否则在任何情况下，硬件费用的支付都不能以履行或交付与随此类硬件一起购买的咨询或托管服务为条件。

- C. **商业上合理的服务范围限制。**如果 Dell EMC Services 有合理商业理由认为提供本服务会给 Dell EMC Services 或其服务提供商带来不合理的风险，或客户要求的任何服务超出了本服务的范围，则 Dell EMC Services 可以拒绝提供本服务。如果因 Dell EMC Services 无法控制的任何原因（包括客户未履行本服务说明规定的义务）造成无法履行或推迟履行服务，Dell EMC Services 概不负责。
- D. **可选服务。**客户可从 Dell EMC Services 购买可选服务（包括按需支持服务、安装服务、咨询服务、托管服务、专业支持或培训服务），这些服务因客户位置而异。购买可选服务时可能需要与 Dell EMC Services 另行签署协议。如果没有此类协议，戴尔将根据本服务说明提供可选服务。
- E. **委托和分包。**Dell EMC Services 可以分包本服务和/或将本服务说明委托给合格的第三方服务提供商，由其代表 Dell EMC Services 提供服务。
- F. **取消。**Dell EMC Services 可在服务期限内出于以下任何原因随时取消本服务：
- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
 - 客户辱骂、威胁提供帮助的分析师或现场技术人员，或者拒绝与其合作；或
 - 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。

如果 Dell EMC Services 要取消本服务，会按照客户发票上注明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 EMC Services 向客户寄送取消通知十 (10) 天后开始生效，除非当地法律规定了协议须遵守的其他取消条款。如果 Dell EMC Services 依照本条款取消本服务，客户无权就已向或应向 Dell EMC Services 支付的费用获得任何退款。

- G. **地理限制和地址变更。**本服务并非在所有地点都提供。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法买到，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。

© 2018 Dell EMC Inc. 保留所有权利。本文中可能使用商标和商品名称来指拥有这些商标和名称的实体或其产品。您也可以致函索取戴尔销售条款和条件的印刷版。