

Dell EMC 服务说明

面向 SAP HANA 纵向扩展数据库的软件集成服务

简介

Dell EMC Services 和 SAP™ 已达成密切合作，Dell EMC 非常高兴根据本服务说明（下称“服务说明”）在单个系统配置中提供面向 SAP HANA 纵向扩展数据库的软件集成服务（下称“服务”）。本服务适用于 SAP 的 High Performance Analytical Appliance（即“HANA”）内存数据库（非 HA/DR 配置）的安装，这是在 HANA Dell EMC 就绪型节点或其他推荐 Dell EMC 硬件上与数据源无关的多用途内存一体机软件，由戴尔全球服务负责交付。本服务适合在单个物理系统上实施单个 SAP HANA 数据库，或在虚拟解决方案中实施多达 3 个实例。

客户（下称“您”、“您的”或“客户”）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，请联系您的销售代表。

本服务的范围

本服务旨在将面向 SAP HANA 纵向扩展的 Dell EMC 就绪型节点（下称“平台”）快速集成到您的环境中，以使您的解决方案和您的员工能够快速投入全面生产。

本服务包括以下对特定（**物理或虚拟**）解决方案适用的功能：

- **项目管理**：集成式项目管理方法，涵盖计划的所有方面。
- **软件集成计划**：与技术专家开展计划会议，以提供部署计划。
- **集成**：实施、配置和集成 SAP HANA 纵向扩展就绪型节点的部署计划与运行验证
 - 对于物理解决方案，限于一 (1) 个 SAP HANA 内存数据库；对于虚拟解决方案，限于最多三 (3) 个 SAP HANA 内存数据库
- **知识传授**：在项目中就新解决方案传授相关知识，并且开展产品说明指导会议。
- **收尾和文档**：在本服务的收尾部分，戴尔将检视项目文档。

目标

本服务的目标是通过集成和配置活动确保平台正常运行，最终获得准备就绪可以随时投入生产的系统，此外还会进行知识传授，以便管理和监控平台。

本服务依赖于在合并中心执行的工厂集成服务（单独购买）的完成情况，或者，当工厂集成服务不可用时则依赖于软件分发服务的完成情况。

本服务还依赖于 Dell EMC Basic 或 ProDeploy Suite 服务套件（单独购买）所提供的硬件部署的完成情况。完成下方详细介绍的活动将表示服务完成。

主要服务步骤

项目启动

在交付服务之前，Dell EMC Services 项目经理将联系客户，以便：

- 检视站点环境和技术准备是否符合要求
- 检视并确认平台准备情况和安装日期，强调能否按照计划进行安装取决于产品送货日期
- 在召开计划会议之前，向客户提供 SAP HANA 纵向扩展调查问卷
- 确认计划会议的时间和日期
- 收到返回的调查问卷后，Dell EMC Services 将安排计划会议

软件集成计划会议

Dell EMC Services 将与客户的关键业务利益相关者、核心技术团队和主题专家召开远程计划会议。本会议旨在探讨如何集成平台与当前环境。本会议将以电子格式制定出一套总体设计和项目计划。

在会议期间，Dell EMC Services 将检视以下集成参数和注意事项：

- 检查返回的调查问卷，并确保所有字段准确并将其记录在案
- 验证现有设备和新设备是否满足最低硬件和软件要求（如适用）
- 确定/确认配置满足环境的最低硬件和软件要求
- 检视客户物理基础设施和逻辑网络布局
- 根据客户的硬件和软件配置制定有效的计划：
 - 确定/确认客户网络要求：
 - 可用于服务器管理网络的 IP 地址
 - HANA 虚拟机的 IP 地址，如适用
 - 网络交换机端口
 - 确定当前 vCenter Server 的版本（如适用）

- 确定/确认配置满足环境的最低硬件和软件要求
- SAP 服务器名称、SAP SID 和实例编号及帐户密码
- 确保调查问卷中的所有字段记录妥当
- HANA 虚拟机分配：
 - 概要部署的 HANA 虚拟机的详细信息，包括虚拟机大小
- 确认客户具备所需的软件许可证
- 计划会议完成后，可安排集成活动

集成

在该阶段，Dell EMC Services 将执行以下任务：

物理实施任务（纯 SUSE 或 Red Hat Linux 平台）：

- 在 HANA 一体机上配置 IP 地址，并连接至客户网络
- 配置 HANA 数据库：
 - 配置 Linux 操作系统
 - 配置 SAP HANA 内存数据库
 - 为三个管理员配置 SAP HANA 安全访问权限，包括根目录、操作系统级别和数据库用户

虚拟化环境实施任务

- 在 HANA 一体机上配置 IP 地址，并连接至客户网络
- 将 ESXi 主机连接至客户现有 vCenter Server（如适用）
- 配置 HANA 虚拟机
- 配置 ESXi 主机和 HANA 虚拟机的虚拟网络
- 根据客户要求，调整 HANA 虚拟机大小并重新配置，如计划文档中所述
- 配置 HANA 数据库：
 - 配置 Linux 操作系统
 - 配置 SAP HANA 内存数据库
 - 为三个管理员配置 SAP HANA 安全访问权限，包括根目录、操作系统级别和数据库用户
- 根据需要与客户合作，将新系统连接到现有 HANA Studio（如适用）
- 通过 HANA Studio 应用客户提供的许可证（如可用）

知识传授

在项目过程中，Dell EMC Services 将在工作中以及检视期间进行知识传授。将在该阶段执行以下工作：

- 开展简短的产品说明指导会议
- 检视文档

项目收尾

在该最后阶段，Dell EMC Services 将交付成果，并根据本服务说明检视为客户执行的工作。

- 提供文档，说明已履行的服务
 - 除非另有说明，否则所用文字和服务交付材料为英语版本
- 向客户提供 URL 或产品文档的电子副本（如适用）
- 提供戴尔技术支持部门的详细联系方式
- 获得客户对已履行服务的确认

不包括的项目

为避免疑义特此说明，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。
- 部署 SAP HANA 就绪型节点硬件组件，包括将服务器置入机架、堆叠和为其布线。
- 升级现有环境，以支持新解决方案
- 安装操作系统主要版本的补丁程序或更新；Dell EMC 将仅安装操作系统的主要版本
- 对客户网络中的任何网络/VLAN 问题进行配置或故障处理
- 任何未在本服务说明中指定的以太网活动
- 布置任何外接至机架的电缆。
- 对网络实行性能调试或基准评估。
- 卸载或重新安装产品或应用程序。
- 配置现有的以太网基础架构。
- 配置任何类型的以太网安全。
- 配置 SAP HANA 高可用性 (HA) 或灾难恢复 (DR) 方案
- SAP HANA 横向扩展就绪型套件的软件集成
- SAP HANA Edge 就绪型节点、套件或系统的软件集成
- SAP HANA TDI 就绪型套件或就绪型系统的软件集成
- 配置任何未在本服务说明中明确说明的操作系统
- 产品培训 — 必须单独购买
- 产品说明指导会议不能代替 Dell EMC 培训课程。如需了解更多信息，Dell EMC 培训和咨询服务可提供更加具体的产品培训以及符合特定需求或要求的自定义学习。
- 本服务不包括开发任何明确仅针对客户而建的知识产权。
- 任何未在本服务说明中明确注明的活动

除了您的主服务协议或协议（定义见下文，如果适用）条款中所做出的保证之外，本服务说明不向客户做出任何其他保证。

客户针对本服务的责任

- 在 Dell EMC 到达现场执行项目第一阶段工作之前，客户环境必须正常运行。可能会添加额外服务以满足此要求。为了满足此要求，客户需要完成以下工作：
 - a. 在计划阶段检视并返回已完成的 Dell EMC SAP HANA 调查问卷
 - b. 部署过程中根据需要，为现有 Active Directory Domain Services (AD DS)、Domain Name System (DNS) 和 Network Time Protocol (NTP) 服务提供网络访问和所需凭证
 - c. 提供操作系统和应用程序的所有适用许可证（如适用）
 - d. 加载可能在本服务完成后发布的任何补丁程序或更新
- 客户需要具备 SAP HANA 软件的最新 SAP HANA 支持合同和解决方案硬件组件的最新 Dell EMC 支持合同。
- 客户将根据部署计划，以书面形式向 Dell EMC Services 指定一名单点联系人，确保所有工作皆可在指定期间内完成。所有服务方面的问题都应与此联系人（下称“客户联系人”）进行沟通。否则，可能会导致项目时间延长和/或计划时间延长。
- 客户联系人将有权代表客户就服务的各个方面采取行动，包括将问题呈交给客户组织内的相应人员，以及处理有冲突的要求
- 客户将提供技术方面的联系人（下称“技术联系人”），他们具备与服务过程中涉及的企业组件有关的有效知识。戴尔可以要求客户安排与技术联系人会面。
- 除非双方商定了其他响应时间，否则客户联系人应在提出请求后的一个工作日内获取并提供项目要求、信息、数据、决策和批准。
- 客户联系人需确保服务人员拥有对项目现场合理且安全的访问权限、安全的工作环境、充足的办公空间以及停车位（视需要而定）。
- 客户负责提供所有硬件、软件、互联网访问权限和设施，以协助成功完成服务。设施和电源必须满足 Dell EMC 对于客户所购买产品和服务的要求。
- 客户有责任满足任何和所有的软件许可证要求。除非客户在安装过程中另有书面指示，否则 Dell EMC Services 将代表客户“接受”任何和所有所安装的硬件和/或软件随附的电子协议，包括但不限于许可、销售条款以及其他条款和条件。客户同意，对于 Dell EMC Services 安装的任何硬件或软件，客户的购买、许可和/或使用事宜均应受此类电子协议的约束与管辖，其效力与客户自己接受了电子协议等同。

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。如果客户尚未获得此许可，则客户在要求 Dell EMC Services 提供这些服务前，有责任获取此许可，费用由客户自行承担。

竞业禁止。在法律允许的情况下，如果未事先取得 Dell EMC Services 的书面同意，则自客户的订单所列日期起两年内，客户不能直接或间接招聘客户因 Dell EMC Services 履行本服务而接触到的 Dell EMC Services 员工；但是，通过一般招聘广告和其他类似的广泛招聘形式并不属于此处所述的直接或间接招聘；客户可招聘在开始进行招聘洽谈前已解雇或离职的 Dell EMC Services 员工。

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，客户须及时、合理地与 Dell EMC Services 开展 Dell EMC Services 履行本服务所必需的所有合作。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（如适用）和本地电话线路。如果系统原本不包括显示器或显示屏、鼠标（或指针设备）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。客户应定期备份所有受影响系统上存储的数据，以防范可能的故障、更改或数据丢失。Dell EMC Services 不负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/地区将遵守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；及/或
- DELL EMC SERVICES 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。本服务可能需要 Dell EMC Services 访问非 Dell EMC Services 生产的硬件或软件。如果 Dell EMC Services 或除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相关规定，除非下文另有规定，本服务的履行时间为 Dell EMC Services 的正常工作时间，即客户当地时间周一至周五上午 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、加勒比海其他英语国家/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、巴拉圭、乌拉圭	周一至周五上午 9:00 至下午 6:00
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 服务条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上注明的 Dell EMC Services 实体之间签订。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，可根据客户所在地，严格按照 Dell EMC Services 商业销售条款或专门就此类服务单独商定的协议（如适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户所在地的 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。

客户所在地	适用于您从 Dell EMC Services 所购买服务的条款和条件	
	直接从 Dell EMC Services 购买 Dell EMC 服务的客户	通过授权的 Dell EMC Services 经销商购买 Dell EMC 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。就本文中介绍的服务而言，您与 Dell EMC Services 之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，任何本质上仅直接与购买者和销售商相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，此类条款将以您与销售商商定的条款为准。
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 。*	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。就本文中介绍的服务而言，您与 Dell EMC Services 之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，任何本质上仅直接与购买者和销售商相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，此类条款将以您与销售商商定的条款为准。

<p>欧洲、中东和非洲</p>	<p>Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global。*</p> <p>此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL：</p> <p>法国：Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德国：Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国：Dell.co.uk/terms</p>	<p>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。就本文中介绍的服务而言，您与 Dell EMC Services 之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，任何本质上仅直接与购买者和销售商相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，此类条款将以您与销售商定下的条款为准。</p>
-----------------	---	---

*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 Dell EMC Services 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。

如果包含本协议的任何文档的条款之间存在冲突，文档的优先次序应如下：(i) 本服务说明；(ii) 协议；(iii) 订单。主导条款将尽可能严格地进行解释，以便解决冲突，并且将尽可能多地维持非冲突术语（包括在同一段、同一部分或同一小节内维持非冲突规定）。

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 网站上或 Dell EMC Services 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。如果您代表某公司或其他法律实体签署本服务说明，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。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补充条款和条件

1. 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。

2. 其他重要信息

A. 服务改期。 本服务的时间排定之后，对此安排的任何更改都必须至少比排定日期提前 8 个日历日进行。如果客户在排定日期前 7 天或不到 7 天重新安排本服务，则需要支付改期费，该费用不会超过本服务价格的 25%。在本服务开始前，客户至少需要提前 8 天对服务时间的任何更改加以确认。

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随此类硬件一起购买的咨询或托管服务的履行或交付情况为条件。

C. 商业上合理的服务范围限制。 如果 Dell EMC Services 有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本服务，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、专业服务、支持或培训服务），这些服务因客户所在地而异。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，Dell EMC Services 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，或者拒绝配合；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，则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. **地理限制和地点变更。** 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购买，因此请联系您的销售代表，了解详情。

© 2017 Dell Inc. 保留所有权利。本文中提及的商标和商品名称是指拥有这些商标和名称的实体或其产品。您也可以索取 Dell EMC Services 销售条款和条件的印刷品副本。