

# Dell EMC 服務說明

---

## SAP HANA 垂直擴充資料庫 適用的軟體整合服務

### 簡介

Dell EMC Services 和 SAP™ 之間協調完善，且 Dell EMC 很樂意依據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供單一系統組態的 SAP HANA 垂直擴充資料庫軟體整合服務 (以下簡稱「服務」)。本服務可用於安裝 SAP 的高效能分析裝置 (以下簡稱「HANA」) 記憶體內部資料庫 (非 HA/DR 設定)，這是用於 HANA Dell EMC Ready Node 或其他 Dell EMC 建議的硬體上的一種多功能、可處理任何資料來源的記憶體內部裝置軟體，由 Dell 全球服務中心提供服務。本服務可在單一實體系統、或在虛擬解決方案中最多三個執行個體上實作單一 SAP HANA 資料庫。

客戶 (以下「您」、「您的」或「客戶」均為同義) 的報價單、訂單或使用雙方另行協定之形式的帳單或訂購確認函 (在適用情況下，以下簡稱「訂單」) 將包括您所購買之服務的名稱和可用的服務選項。如需更多協助，或要求服務合約複本，請聯絡您的銷售代表。

### 本服務適用範圍

本服務旨在將適用於 SAP HANA 垂直擴充的 Dell EMC Ready Node (以下簡稱「平台」) 快速整合至您的環境中，讓您的解決方案及員工快速達到最大產能。

本服務包括下列項目 (依特定 (實體或虛擬) 解決方案而適用)：

- **專案管理**：涵蓋計劃所有面向的專案管理整合方法。
- **軟體整合規劃**：與技術專家一起開會規劃，擬定部署計劃。
- **整合**：實作、設定與整合部署計劃，以及 SAP HANA 垂直擴充解決方案操作驗證。
  - 實體解決方案僅限一 (1) 個 SAP HANA 記憶體內部資料庫，且虛擬解決方案最多可供三 (3) 個 SAP HANA 記憶體內部資料庫使用
- **知識轉移**：專案期間傳授新解決方案的相關知識，以及召開產品說明會。
- **結案及文件記錄**：本服務結束時，Dell 會重新檢閱專案的文件記錄。

## 目標

本服務旨在協助使用中的平台執行整合與設定活動，最終打造出可立即投入生產的系統，並傳授管理與監控平台的相關知識。

啟動本服務前，須先完成由合併中心執行的原廠整合服務（須另行購買）；若未選購原廠整合服務，則應改用軟體發佈服務。

本服務使用時亦須搭配 Dell EMC Basic 或選購的 ProDeploy Suite 服務，完成硬體部署。完成以下所列活動即代表完成服務。

## 主要服務步驟

### 專案啟動

Dell EMC Services 專案經理會在履行服務前聯絡客戶，以執行下列事項：

- 檢閱站台環境及技術準備程度條件
- 檢查並確認平台整備程度及安裝日期，並留意產品出貨日期與專案的關聯性，以符合規劃的安裝時程表
- 召開規劃會議前，先傳送 SAP HANA 垂直擴充問卷給客戶
- 確認規劃會議的召開日期和時間
- 收到交回的問卷後，Dell EMC Services 著手安排規劃會議

### 軟體整合規劃會議

Dell EMC Services 與客戶的重要商業利益關係人、核心技術團隊及領域專家，召開遠端規劃會議。此會議旨在探討如何將平台與目前的環境相互整合。會議結果會以電子格式呈現系統層級設計與專案規劃。

會議中，Dell EMC Services 會檢視下列整合參數及考量：

- 確認交回的問卷調查中，所有欄位皆已填妥且正確無誤
- 確認現有及新的設備是否符合軟硬體的最低需求 (若適用)
- 定義/確認組態是否符合環境的軟硬體最低需求
- 檢視客戶實體基礎架構及邏輯網路配置
- 依據客戶的軟硬體組態，擬定有效計劃：
  - 定義/確認客戶的網路需求：
    - 伺服器管理網路的 IP 位址
    - HANA 虛擬機器的 IP 位址 (若適用)
    - 網路交換器連接埠

- 確認目前 vCenter Server 的版本 (若適用)
- 定義/確認組態是否符合環境的軟硬體最低需求
- SAP 伺服器名稱、SAP SID，及執行個體數量及帳戶密碼
- 確認問卷的所有欄位皆已填妥
- HANA 虛擬機器配置：
  - 列出即將部署之 HANA 虛擬機器的詳細資訊，以考量虛擬機器大小
- 確認客戶擁有所需的軟體授權
- 規劃會議結束後，即可安排整合作業的相關時程表

## 整合

此階段中，Dell EMC Services 會執行下列作業：

實體實作的作業 (單純為 SUSE 或 Red Hat Linux 平台)：

- 在 HANA 裝置上設定 IP 位址，並與客戶網路連線
- 設定 HANA 資料庫：
  - 設定 Linux 作業系統
  - 設定 SAP HANA 記憶體內部資料庫
  - 設定三種系統管理員的 SAP HANA 安全性存取權，包括根使用者、作業系統層級和資料庫使用者

虛擬環境實作的作業

- 在 HANA 裝置上設定 IP 位址，並與客戶網路連線
- 將 ESXi 主機連線至客戶現有的 vCenter Server (若適用)
- 設定 HANA 虛擬機器
- 設定 ESXi 主機及 HANA 虛擬機器的虛擬網路
- 根據客戶在規劃文件中列出的需求，調整 HANA 虛擬機器的大小並完成設定
- 設定 HANA 資料庫：
  - 設定 Linux 作業系統
  - 設定 SAP HANA 記憶體內部資料庫
  - 設定三種系統管理員的 SAP HANA 安全性存取權，包括根使用者、作業系統層級和資料庫使用者
- 視需要配合客戶，將新系統連接至現有的適用 HANA Studio
- 透過可行的 HANA Studio，套用客戶提供的授權

## 知識轉移

專案期間，Dell EMC Services 會在履行合約及檢討期間，進行知識轉移。本階段中：

- 召開簡短的產品說明會
- 重新檢閱記錄文件

## 專案結束

最後這個階段中，Dell EMC Services 會根據本服務說明交付完成的項目，並重新檢視為客戶執行的活動。

- 提供記錄文件，以反映所執行的服務
  - 除非另有註明，否則文稿與服務交付項目皆為英文
- 提供客戶產品說明文件 URL 或電子副本 (若適用)
- 提供 Dell 技術支援部門的聯絡資訊
- 取得客戶對所執行服務的確認

## 排除項目

為避免疑義，以下活動不包含在本服務說明的適用範圍內：

- 本服務說明中未特別註明的任何服務、作業或活動。
- 部署 SAP HANA Ready Node，包括伺服器架設、堆疊與佈線。
- 升級現有環境以支援新的解決方案
- 將作業系統修補程式或更新程式安裝至主要組建版本；Dell EMC 只會安裝作業系統的主要組建版本
- 客戶網路上任何網路/VLAN 問題的組態或故障診斷
- 非本服務說明指定的任何乙太網路活動
- 機架以外的任何佈線作業。
- 效能調整或網路效能標準。
- 解除安裝或重新安裝產品或應用程式。
- 設定現有乙太網路基礎架構。
- 設定任何類型的乙太網路安全性。
- SAP HANA 高可用性 (HA) 或災難復原 (DR) 實作的設定
- 整合 SAP HANA Scale-Out Ready Bundle 軟體
- 整合 SAP HANA Edge Ready Node、Bundle 或 System 的軟體
- 整合 SAP HANA Ready Bundle 或 Ready System 的軟體
- 本服務說明未明確列出的任何作業系統組態
- 產品訓練須另行購買

- 產品說明不會取代 Dell EMC 教育課程。如需詳細資訊，Dell EMC 教育及諮詢服務可提供更多特定產品的相關訓練，並針對特定需求或要求提供客製化學習課程。
- 服務不包括單獨為客戶開發的任何智慧財產。
- 本服務說明內容以外的任何活動

除了客戶主服務合約或本合約 (定義如下，若適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明不賦予客戶任何其他保固。

## 組合服務特定的客戶責任

- 客戶環境須在 Dell EMC 到達現場執行專案第一階段前，處於可正常運作的狀態。其他服務可能加入已滿足這些責任。為符合支援要求，客戶必須：
  - a. 在規劃階段檢視並交回填妥的 Dell EMC SAP HANA 問卷
  - b. 部署時，視需求提供網路存取及必要憑證，供現有 Active Directory Domain Services (AD DS)、Domain Name System (DNS) 以及 Network Time Protocol (NTP) 服務使用
  - c. 若為適用，提供所有適用的作業系統及應用程式授權
  - d. 載入本服務結束後任何後續發佈的修補程式或更新
- 客戶必須簽署 SAP HANA 軟體的有效 SAP HANA 支援合約，以及解決方案硬體元件的有效 Dell EMC 支援合約。
- 客戶必須根據部署計劃，以書面形式向 Dell EMC Services 指定一名聯絡窗口，以確保所有作業可在指定期限內完成。所有服務聯絡事宜將由上述聯絡窗口統一處理 (以下稱「客戶聯絡人」)。若無法按照上述說明辦理，可能導致專案時數增加及/或時程延長。
- 客戶聯絡人有權針對所有服務層面代表客戶行事，包括向客戶組織內部的適當人員提報問題，並解決產生衝突的需求
- 客戶應提供技術聯絡窗口，且該窗口應具備相關工作知識，能夠處理服務期間需要考量的企業元件 (以下稱「技術聯絡人」)。Dell 得要求與技術聯絡人排定會議。
- 除非雙方一致同意遵循其他回應時間，否則客戶聯絡人須在提出要求後一個工作天以內，取得相關專案需求、資訊、資料、決定與核准。
- 客戶聯絡人應確保服務人員能以合理安全的方式進入專案現場，並依需求提供安全的工作環境、適當的辦公空間及停車位。
- 客戶應負責提供順利完成服務所需的所有軟硬體、網際網路存取及設施。設施及電源必須符合 Dell EMC 對客戶所購買產品及服務的要求。
- 客戶應承擔任何及所有軟體授權要求的所有責任。除非客戶另以書面文件指示，否則安裝過程中，Dell EMC Services 會代表客戶「同意」所安裝硬體及/或軟體的任何與所有電子合約，包含但不限

於授權、銷售條款及其他條款與條件。客戶同意其購買、授權及/或使用 Dell EMC Services 安裝的任何硬體或軟體，均須受此類電子合約規範，且效力與客戶親自同意電子合約無異。

## 一般客戶責任

**存取權限的授權單位。**客戶聲明並保證，其已為本身及 Dell EMC Services 取得權限，得以遠端或現場存取及使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統與其資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell EMC Services 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。

**競業禁止。**即使法律允許，但若未事先取得 Dell EMC Services 的書面同意，自訂單上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell EMC Services 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell EMC Services 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式並不構成此處所述之直接或間接挖角，且已在與客戶進行僱用討論之前即解僱或離職的 Dell EMC Services 員工，亦不在限制之內。

**客戶合作。**客戶瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell EMC Services 將無法履行服務；或即使履行，服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶須迅速且合理地配合 Dell EMC Services 履行服務所需的所有事項。如果客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，若有任何未能履行服務之情況，Dell EMC Services 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

**現場義務。**若服務需要現場執行，客戶應無償提供設施和環境讓 Dell EMC Services 安全地充分使用，包括充足的工作空間、電力、安全設備 (如適用) 與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或指標裝置) 及鍵盤，客戶應另行提供給技術人員，且不得向 Dell EMC Services 收取任何費用。

**資料備份。**在本服務提供之前及服務期間，客戶應自行備份所有受影響系統中的所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以防系統發生故障或資料遭到修改或遺失。Dell EMC Services 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。

下列責任限制條款不適用於德國、奧地利、瑞士與法國，這些國家適用本合約所載之責任限制條款。對於上述國家，除了本合約所載之責任限制條款，遺失資料之責任亦限於重新安裝備份資料的費用。

除非適用之當地法律另有規定，否則 Dell EMC Services 對下列項目概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊；
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體；
- 損壞或遺失的抽取式媒體裝置；
- 無法使用的系統或網路；及/或
- Dell EMC Services 或第三方服務供應商之任何行為或疏失 (包含過失)。

**協力廠商保固。** Dell EMC Services 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell EMC Services 製造的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell EMC Services 或其他非原廠人員對軟硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell EMC Services 所執行的服務不會影響此類保固，或即使保固受到影響，客戶亦能欣然接受。第三方保固或因本服務而對保固造成的任何影響，Dell EMC Services 概不負責。

**服務時間。** 除了以下另行列出者，本服務遵循當地每週工作時數相關法律之規定，於週一至週五在 Dell EMC Services 正常上班時間內執行，亦即客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點：

國家/地區	Dell EMC Services 正常上班時間
聖克里斯多福、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、通行英語的其他加勒比海國家/地區	週一至週五，上午 7 點至 下午 4 點
巴貝多、巴哈馬、貝里斯、哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、開曼群島、瓜地馬拉、宏都拉斯、牙買加、挪威、巴拿馬、波多黎各、多明尼加共和國、蘇利南、瑞典、土克斯及開科斯群島	週一至週五，上午 8 點至 下午 5 點
澳洲、百慕達、中國、海地、香港、日本、韓國、馬來西亞、荷屬安地列斯群島、紐西蘭、新加坡、台灣、泰國	週一至週五，上午 9 點至 下午 5 點
阿根廷、法國、印度、巴拉圭、烏拉圭	週一至週五，上午 9 點至 下午 6 點
玻利維亞、智利	週一至週五，上午 9 點至 下午 7 點
中東	週日至週四，上午 8 點至 下午 6 點

除非事先已有書面約定，否則當地正常上班時間以外或國定假日期間均不提供服務。

## Dell EMC Services 條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與購買本服務訂單上所載 Dell EMC Services 企業體共同簽訂。本服務受客戶與 Dell EMC Services 另行簽訂的主服務合約所規範，該合約明確授權本服務銷售事宜。若無此等協議，則根據客戶所在地點而定，本服務之提供應受 Dell EMC Services 商業銷售條款或特別援引這些服務之其他協議合約 (以下稱「合約」) 的約束規範。下表列出適用於客戶所在地之合約網址，敬請參閱。雙方茲此確認均已詳閱並同意遵守此等線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買 Dell EMC Services 服務的條款與條件	
	客戶購買 直接向 Dell EMC Services 購買 Dell EMC Services 的客戶	客戶經由授權 Dell EMC Services 經銷商 購買 Dell EMC Services
美國	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
加拿大	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (法文-加拿大)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (法文-加拿大)
拉丁美洲與加勒比海地區	當地 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> 國家 / 地區 特定 網站 或 <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell EMC Services 服務文件，並不構成您與 Dell EMC Services 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell EMC Services 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及的 Dell EMC Services，僅應理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell EMC Services。對於此處所述的服務，您與 Dell EMC Services 並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，相關付款條款或其他合約條款，應由您與銷售方達成協議。
亞太地區與日本	當地 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> 國家 / 地區 特定 網站 或 <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell EMC Services 服務文件，並不構成您與 Dell EMC Services 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell EMC Services 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及的 Dell EMC Services，僅應理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell EMC Services。對於此處所述的服務，您與 Dell EMC Services 並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，相關付款條款或其他合約條款，應由您與銷售方達成協議。



<p>歐洲、中東及非洲</p>	<p>當地 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> 國家/地區特定網站或 <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>此外，位於法國、德國和英國的客戶可選擇以下合適網址：</p> <p>法國：<a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>德國：<a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>英國：<a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell EMC Services 服務文件，並不構成您與 Dell EMC Services 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell EMC Services 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及的 Dell EMC Services，僅應理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell EMC Services。對於此處所述的服務，您與 Dell EMC Services 並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，相關付款條款或其他合約條款，應由您與銷售方達成協議。</p>
-----------------	---	--

\* 客戶如需存取其當地 [Dell.com](http://Dell.com) 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 [Dell.com](http://Dell.com) 或在 Dell EMC Services 的「選擇國家/地區」網站 (網址 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)) 選擇其中的選項即可。

客戶亦進一步同意，合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新的服務說明為依據 (如需瞭解內容，可前往 [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global) 查詢)。

如果構成本合約的任何文件條款之間有所衝突，條款效力須適用下列順序：(i) 本服務說明；(ii) 合約；(iii) 訂單。盡可能縮小範圍來解釋效力優先之條款，以利解決衝突，並盡可能保留不衝突的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不互相衝突的條款。

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在所購買產品相關之 [Dell.com](http://Dell.com) 網站，或在 Dell EMC Services 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務說明，及其中所納入以供參考之協議。如果您代表公司或其他法人簽訂本服務說明，即表示您有權約束該法人遵守本服務說明，在此情況下，此處所指之「您」或「客戶」係指該法人。除收到本服務說明外，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

## 適用於諮詢和管理服務的增補條款與條件

**1. 服務條款。** 本服務說明自訂單上所載日期起開始生效，直至訂單指定的期限（以下稱「期間」）結束為止。倘若適用，只要客戶購買一或多項服務，客戶的訂單上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或使用人數、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell EMC Services 與客戶另行簽署書面合約達成共識，否則客戶購買本服務說明所述的服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

### 2. 重要補充資訊

**A. 重新安排。** 本服務的時程一旦排定，任何排程變更均須在原定日期至少 8 天前提出。如果客戶在原定日期 7 天之內重新排定日期，則須支付重新排程費用，該費用以不超過服務價格 25% 為上限。客戶應在服務開始至少 8 天前確認服務的任何重新安排。

**B. 購買硬體與服務之付款規定。** 除非另行簽署書面合約同意，否則在任何情況下，硬體貨款均不得以其一併購買的諮詢或管理服務之效能或提供情形作為付款條件。

**C. 商業上合理之服務範圍限制。** 若 Dell EMC Services 依據商業常理判斷，認定提供服務會對 Dell EMC Services 或 Dell EMC Services 的服務供應商造成不合理風險，或有任何要求的服務超出服務範圍，Dell EMC Services 得拒絕提供服務。若因 Dell EMC Services 無法掌控之原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell EMC Services 無法提供服務或致使服務延遲，Dell EMC Services 概不負責。

**D. 選用服務。** 客戶可向 Dell EMC Services 購買選用服務（包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務），不過 Dell EMC Services 提供的選用服務會依客戶的所在地點而異。購買選用服務時可能需與 Dell EMC Services 另行簽定合約。如未另訂合約，則選用服務將受本服務說明所規範。

**E. 轉讓與外包。** Dell EMC Services 得將本服務轉發包和/或分派給合格的第三方服務供應商，由其以 Dell EMC Services 名義執行服務。

**F. 取消服務。** 服務期間內，Dell EMC Services 得因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶無法在付款期限內支付本服務的全額費用；
- 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；或者
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

若 Dell EMC Services 取消本服務，Dell EMC Services 會將書面取消通知寄送至客戶發票所載地址。通知內容包括取消服務的原因，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell EMC Services 寄送取消

通知給客戶當日起十 (10) 天以上；若當地相關法律另有規範，則從其規定。若 Dell EMC Services 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell EMC Services 之費用或應付款項要求退費。

- G. **地區限制與地址遷移**。並非所有地點都提供本服務。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間，會依地理位置而有所不同；此外，依客戶所在地點不同，可能不得選擇特定選項。如需詳細資訊，請向您的銷售代表洽詢。

© 2017 Dell Inc. 保留所有權利。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。您亦可向 Dell EMC Services 索取銷售條款與條件的書面資料。