



Tjänstebeskrivning

Intelligent Data Mobility för Dell EMC SC-, SCv-, PS- och PV-disklagringssystem

Inledning

Dell EMC Services är glada över att kunna tillhandahålla Intelligent Data Mobility ("IDM") för Dell EMC SC-, SCv-, PS- och PV-disklagringssystem ("tjänst(erna)") i enlighet med denna tjänstebeskrivning ("tjänstebeskrivning"). Din offert, ditt beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (så som tillämpligt, "beställningsformulär") innehåller namnet på den tjänst eller tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som du köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av ditt/dina tjänstekontrakt kontaktar du teknisk support eller en säljare.

Tjänstens omfattning

Den här tjänsten tillhandahåller fjärransluten dataöverföring av block och filer (utesluter program) från en NAS eller SAN (exkluderar innehållsadresserbar lagring eller "CAS") till ett Dell-lagringssystem som stöds. Den här tjänsten kommer att planera och utföra datamigrering från kundens befintliga lagringssystem till ett fullt funktionsdugligt Dell-disklagringssystem som stöds. Käll- och målsystemen måste finnas i samma fysiska datacenter. Begränsningar kan gälla versioner av operativsystem, programmigrering, värdantal och andra variabler.

Migrationsövergången sker i en sammanhängande händelse som pågår i upp till åtta timmar. Hela migrationsprojektet beräknas pågå i tre till fyra veckor, men kan variera från fall till fall.

Planering

- Håll ett uppstartsmöte för att granska projektets omfattning, förväntningar, kommunikationsplaner och tillgång till nödvändiga resurser.
- Granska och analysera den fysiska miljön och anslutningarna med avseende på datamigrering.
- Inventeringsservrar avsedda för migrering.
- Ta fram en lämplig migreringsplan utifrån kundens maskin- och programvarukonfiguration.
- Block:
 - Definiera prioriteringar för volymmigreringen.
 - Kontrollera att alla målvolymer klarar storlekskraven för datamigreringen från källvolymer.
 - Baserat på källa, måldisksystemkrav och kundmiljö, kan Dell EMC välja att använda lagringssystembaserad eller värd-baserad programvara, eller en kombination för att utföra migreringsprojektet.
- Fil:
 - Definiera prioriteringar för resurs-/exportmigrering.

- Kontrollera att alla volymer i målfilservern uppfyller kraven för dataöverföring från källvolymen och definiera programvaran som ska användas för migrering (SecureCopy/RoboCopy/Rsync).

Leverans

Blockmigrering

Den här tjänsten tillhandahåller fjärrdatamigrering på upp till 35 TB fördelat på upp till 15 värdar och 15 LUN-enheter per värd.

- Implementera och konfigurera FC-zoner för att aktivera datamigrering, om tillämpligt.
- Verifiera att kunden kan validera integriteten för källdata innan migreringen inleds.
- Utför volymimport.
- Anslut värderna till det nya Dell-disklagringssystemet enligt integreringsplanen.
- Koppla upp värdarna online igen och testa felväxling.
- Rensa eventuell konfiguration av FC-zon eller iSCSI-port som används vid migrering.
- Anslut värdarna till det nya Dell-disklagringssystemet för migrering enligt integreringsplanen.
- Konfigurera/verifiera målvolymen på Dell-disklagringssystemet enligt integreringsplanen.
- Installera migreringsprogramvara på värdar om det behövs.
- Migrera data från källans LUN-enheter till målets LUN-enheter på ett nytt Dell-disklagringssystem.
- Kunden kontrollerar att data har migrerats korrekt.
- Utför rensning efter migrering.

Filmigrering

Den här tjänsten tillhandahåller fjärrmigrering på upp till 35 TB fördelat på upp till 15 CIFS/SMB-resurser eller NFS-exporter.

- Förbered NAS-lagringen som är målet för migrering.
- Verifiera inställningar för autentisering och behörigheter.
 - Bekräfta/modifiera så att användaråtkomst på källa och mål är densamma.
 - Bekräfta att lämpliga behörigheter har angetts för Shares/Exports (resurser/exporter) som är målet på NAS.
- Migrera data från källans Shares/Exports (resurser/exporter) till målet på NAS. Påbörja datasynkronisering. Teknikern som ansvarar för fjärrdriftsättning förblir inte ansluten medan synkroniseringen pågår. Agenten ansvarar för att följa upp (e-post eller telefonsamtal) baserat på den beräknade tiden för kopieringsprocessen, och kunden måste meddela om något fel inträffar under synkroniseringsprocessen.
- Mappa/montera källa och mål på migreringsvärd.
- Skapa migreringsjobb och -scheman, om tillämpligt.
- Utför systembyte till målet på NAS-lagringsenhet, medan kunden kontrollerar att data har migrerats korrekt.
- Aktivera slutanvändaråtkomst till de resurser/exporter som är målet.
- Modifiera NAS-lagring som är målet enligt integreringsplan, om tillämpligt.
- Kunden bekräftar anslutning till resurser/exporter.

När ovan angivna uppgifter avseende blockmigrering och filmigrering har slutförts, kommer Dell EMC att förse kunden med Dell EMC:s formulär för kundgodkännande.

Levererbara produkter/tjänster

Följande är en lista över material som tillhandahålls som en del av tjänsten:

- Dell EMC-konfigurationsguiden dokumenterar implementeringen som beskrivs i avsnittet "Projektomfattning" ovan

Undantag

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av denna tjänstebeskrivning:

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.
- Tjänsten omfattar inte utveckling av verk av immateriell art specifikt för kunden, så som definierat nedan.

Den här tjänstebeskrivningen ger inte kunden garantier som är utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i ditt huvudstandardavtal, så som definierat nedan, eller detta avtal, såsom tillämpligt.

Kundens erbjudandespecifika ansvar

Innan och/eller under Dells utförande av tjänsterna ska kunden:

- Ge personal från Dell EMC tillgång till kundens ämnesexperter, och de system och nätverk (inklusive, utan begränsning, fjärrsystem/nätverksåtkomst) som krävs för att utföra tjänsterna under normala kontorstider (eller andra ömsesidigt avtalade tider).
- Tillhandahålla minst en kontaktperson för tekniska frågor och som har systemadministrationsbehörighet och nödvändig system-/informationsåtkomst.
- Ansvara för eventuella problem med nätverksanslutningar, prestanda och konfiguration.
- Se till att alla miljö-, tekniska och operativa krav är uppfyllda innan tjänsterna påbörjas.
- Eventuella åtgärder som krävs för källdisklagringssystemmiljön är kundens ansvar, förutom för lagringsplattformar som stöds av Dell med giltig garanti och tjänsteavtal som gäller för sådana åtgärder;
- Kunden är ansvarig för att få applikationerna till ett produktionsläge efter migreringen.
- Kunden är ansvarig för att stänga av värd-/serverapplikationer före starten av datamigrering.

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden garanterar att kunden har skaffat både kunden och Dell EMC Services rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, programvara, maskinvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i syftet att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har detta tillstånd är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell att utföra dess tjänster.

Kundsamarbete. Kunden förstår att utan instruktioner och relevant samarbete kan inte Dell EMC Services utföra tjänsten alls, eller om den utförs kan den till sitt innehåll förändras eller försenas. Således ska kunden snabbt ge Dell EMC Services all adekvat hjälp som krävs för att Dell EMC Services ska kunna utföra tjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell EMC Services inte hållas ansvarig för att tjänsten inte, helt eller delvis, utförs och kunden har inte rätt till ersättning.

Ansvar på platsen. Där tjänsten kräver åtgärder på plats ska kunden (utan kostnad för Dell EMC Services) tillhandahålla gratis, säker och tillräcklig tillgång till kundens lokaler och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och en lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (utan kostnad för Dell EMC Services) om datorn inte redan har dessa.

Säkerhetskopiering av data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla datorer som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska regelbundet göra säkerhetskopior av data som sparas på alla datorer som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Dell EMC Services har inte ansvar för att återställa eller ominstallera program eller data.

Följande begränsningar av ansvarsbestämmelserna gäller inte i Tyskland, Österrike, Schweiz eller Frankrike, där begränsning av ansvarsbestämmelserna enligt avtalet gäller. Utöver begränsningar av ansvarsbestämmelserna som anges i avtalet begränsas vidare ansvaret för dataförlust till kostnaderna för ominstallation av säkerhetskopian i dessa länder.

Såvida inget annat krävs av tillämpliga lokala lagar TAR DELL EMC SERVICES INGET ANSVAR FÖR:

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER
- OM ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART; OCH/ELLER
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL EMC SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSLEVERANTÖR.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell EMC Services får tillgång till maskinvara eller programvara som inte tillverkas av Dell EMC Services. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell EMC Services eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dell EMC Services möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller i de fall den gör det, ska kunden acceptera effekten av detta. Dell EMC Services ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Tid för tjänst. Med förbehåll för lokal arbetstidslagstiftning, om ej annat anges nedan, utförs den här tjänsten måndag till fredag under normal kontorstid för Dell EMC Services, som är 08:00–18:00, kundens lokala tid.

Land	Normala kontorstider för Dell EMC Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Jungfruöarna, resterande delar av det engelskspråkiga Karibien	Måndag till fredag kl. 07:00 till 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, Dominikanska republiken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Surinam, Sverige, Turks- och Caicosöarna	Måndag till fredag kl. 08:00 till 17:00

Land	Normala kontorstider för Dell EMC Services
Australien, Bermuda, Haiti, Hongkong, Japan, Kina, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:00
Argentina, Frankrike, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay	Måndag till fredag kl. 09:00 till 18:00
Bolivia, Chile	Måndag till fredag kl. 09:00 till 19:00
Mellanöstern	Söndag till torsdag kl. 08:00 till 18:00

Ingen service utförs utanför ordinarie kontorstid eller under lokala helgdagar, såvida inget annat skriftligen har avtalats i förväg.

Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell EMC

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den Dell-enhet som anges på ditt beställningsformulär för köpet av denna tjänst. Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet mellan kunden och Dell EMC Services som uttryckligen tillåter försäljning av tjänsten. Om ett sådant avtal saknas följer att, beroende på kundens adress, denna tjänst underkastas och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell (enligt vad som gäller "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna där avtalet finns för respektive plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Var kunden befinner sig	Villkor som gäller vid ditt köp av Dell EMC-tjänster	
	Kunder som köper tjänster direkt från Dell	Kunder som köper tjänster via en godkänd Dell- eller Dell EMC-återförsäljare
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dell EMC Services juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell EMC Services juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell EMC Services i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell EMC Services ska tolkas som en referens till Dell EMC Services som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell EMC Services när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dell EMC Services juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell EMC Services juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell EMC Services i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell EMC Services ska tolkas som en referens till Dell EMC Services som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell EMC Services när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal landsspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global .* Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:	Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dell EMC Services juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell EMC Services juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell EMC Services i det här sammanhanget ska tolkas som en

	Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen UK: Dell.co.uk/terms	referens till dig, medan alla referenser till Dell EMC Services ska tolkas som en referens till Dell EMC Services som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell EMC Services när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelsen mellan dig och säljaren.
--	--	--

* En kund kan nå sin lokala webbplats på Dell.com genom att öppna Dell.com från en dator som är ansluten till internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dells webbplats för val av land eller region på Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Kunden godkänner också att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter att användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstebeskrivningen som finns tillgänglig på Dell.com/servicedescriptions/global.

Om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som innefattar detta avtal, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstebeskrivning; (ii) avtalet (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer att tolkas så smalt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som man behåller så mycket av de icke-motstridiga termerna som möjligt, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller DellEMC.com i samband med ditt köp, eller när du använder Dell EMC-programvara eller internet, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas här. Om du förbinder dig att följa denna tjänstebeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstebeskrivning. Med "du" eller "kunden" avses i så fall denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstebeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera ett beställningsformulär.

Kompletterande villkor som gäller ditt köp av konsulttjänster och tjänster för hantering

1. Tjänsteperiod. Denna tjänstebeskrivning börjar det datum som anges på beställningsformuläret och fortsätter under den tidsperiod ("period") som anges på beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariff eller pris och gällande period för varje tjänst, för det antal system, licenser, installationer, driftsättningar, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster på kundens beställningsformulär. Såvida inte Dell EMC Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstebeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

2. Viktig tilläggsinformation

A. Ändring av tidpunkt. När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i schemat ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar tidpunkten sju dagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av tidpunkten för tjänsten bekräftas av kunden minst åtta dagar innan den börjar utföras.

B. Betalning av maskinvara som köpts med tjänster. Om man inte skriftligen kommit överens om något annat ska betalningen för maskinvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultat eller leverans av konsulttjänster eller tjänster för hantering som köpts med sådan maskinvara.

C. Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning. Dell EMC Services kan vägra att tillhandahålla tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell EMC Services eller Dell EMC Services tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell EMC Services ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstebeskrivning.

D. Tillvalstjänster. Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell EMC Services och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell EMC Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstebeskrivning.

E. Tilldelning och underleverantörsavtal. Dell EMC Services kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstebeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell EMC Services.

F. Uppsägning. Dell EMC Services kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:

- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten i enlighet med fakturavillkoren
- Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar att samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats, eller
- Kunden misslyckas med att efterleva villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.

Om Dell EMC Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell EMC Services skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lagstiftning kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell EMC Services säger upp tjänsten i enlighet med den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.

- G. Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för tjänst på plats varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information.
- H. Tjänstens upphörande sex månader efter köpet.** SÅVIDA INTE TILLÄMPLIG LAGSTIFTNING KRÄVER ANNAT HAR DU RÄTT ATT UTNYTTJA DENNA TJÄNST VID ETT TILLFÄLLE UNDER SEX MÅNADERS TID FRÅN INKÖPSDATUM ("FÖRFALLODATUM"). INKÖPSDATUMET DEFINIERAS SOM DET DATUM SOM INFALLER TIDIGAST AV FAKTURADATUMET ELLER DATUMET PÅ BESTÄLLNINGSBEKRÄFTELSEN FRÅN DELL. EFTER FÖRFALLODATUM ANSES DELL HA TILLHANDAHÅLLIT TJÄNSTEN ÄVEN OM DU INTE HAR ANVÄNT TJÄNSTEN.
- I.** Denna tjänst är avsedd att användas i ett löpande serviceåtagande. Eventuella oanvända kvantiteter kan inte krediteras/återbetalas eller användas för ett separat migreringsprojekt vid ett senare tillfälle, och tjänsten anses ha blivit utförd av Dell EMC och kunden så snart ett löpande serviceåtagande har slutförts av Dell EMC.

© 2017 Dell Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och varunamn kan förekomma i detta dokument för att referera till antingen de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.