

EMC ENHANCED SUPPORT

Die folgende Tabelle enthält die Servicemerkmale des Enhanced Support, die im Rahmen der EMC Gewährleistungs- und/oder Wartungsbedingungen angeboten werden.

Enhanced Support ist verfügbar für:

- Geräte von EMC®, die in der Übersicht „[EMC Product Warranty and Maintenance](#)“-Tabelle mit den folgenden Merkmalen aufgeführt sind:
 - einschließlich Enhanced Support während des zutreffenden Gewährleistungszeitraums oder
 - anspruchsberechtigt für ein Upgrade auf Enhanced Support während des zutreffenden Gewährleistungszeitraums oder
 - anspruchsberechtigt für Enhanced Support während eines nachfolgenden Wartungszeitraums
- Software von EMC, die in der Übersicht „[EMC Product Warranty and Maintenance](#)“-Tabelle als anspruchsberechtigt für Enhanced Support während eines Wartungszeitraums gekennzeichnet ist

SERVICE-MERKMAL	BESCHREIBUNG	ENHANCED SUPPORT – EINZELHEITEN
GLOBALER TECHNISCHER SUPPORT	<p>Kunden können sich rund um die Uhr telefonisch oder über eine Weboberfläche an EMC wenden, um Probleme mit Geräten oder Software zu melden und Informationen für eine erste Bewertung des Schweregrads* zur Verfügung zu stellen.</p> <p>EMC bietet je nach Schweregrad des Problems (i) technische telefonische Unterstützung oder, nach eigenem Ermessen, (ii) Support vor Ort, wie im Folgenden beschrieben.</p>	<p>Inklusive.</p> <p>Die Reaktionszeit für den technischen Support nach dem Kundenkontakt richtet sich nach dem Schweregrad:</p> <p>Schweregrad 1: 1 Stunde, innerhalb von 24 Stunden an 7 Tagen die Woche</p> <p>Schweregrad 2: 3 Stunden, innerhalb von 24 Stunden an 7 Tagen die Woche</p> <p>Schweregrad 3: 4 Stunden während der lokalen Geschäftszeiten</p> <p>Schweregrad 4: 10 Stunden während der lokalen Geschäftszeiten</p>
VOR-ORT-REAKTION	<p>EMC entsendet autorisierte Mitarbeiter zur Problembehebung in dem Fall, wenn zuvor das Problem isoliert wurde und ein Vororteinsatz für erforderlich erachtet wird.</p>	<p>Nur bei Geräten inklusive.</p> <p>Als Reaktionszeit für die Unterstützung vor Ort gilt der nächste Werktag, innerhalb der lokalen Geschäftszeiten von 9 Stunden an 5 Werktagen, nachdem EMC den Support vor Ort für erforderlich befunden hat.</p> <p>Die Unterstützung vor Ort gilt nicht für Softwareprodukte. Diese Option kann jedoch separat erworben werden.</p>
LIEFERUNG VON ERSATZTEILEN	<p>EMC stellt nach eigenem Ermessen Ersatzteile zur Verfügung.</p>	<p>Inklusive.</p> <p>Bereitstellungsziel für Ersatzteile ist der nächste Werktag.</p> <p>Abhängig vom Zeitpunkt des Auftragseingangs für Ersatzteile kann die Auslieferung sowie der damit zusammenhängende Vororteinsatz am nächsten Werktag in den jeweiligen Ländern beeinflusst werden.</p> <p>Die Installation der CRUs (Customer Replaceable Units, durch Kunden austauschbare Teile) obliegt dem Kunden. Eine Liste der als CRUs ausgewiesenen Teile finden Sie in der Übersicht „EMC Product Warranty and Maintenance“-Tabelle.</p> <p>Die Installation aller nicht vom Kunden austauschbarer Teile übernimmt EMC.</p> <p>Wenn EMC ein Ersatzteil installiert, übernimmt EMC auch den Rücktransport des ausgetauschten Teils in eine EMC Niederlassung. Wenn der Kunde ein CRU installiert, ist der Kunde für die Rückgabe des ausgetauschten Teils an eine von EMC festgelegte Niederlassung verantwortlich.</p>

RECHTE AUF NEUE SOFTWAREVERSIONEN	EMC gewährt Nutzungsrechte an neuen Softwareversionen, sobald diese von EMC allgemein verfügbar gemacht werden.	Inklusive.
INSTALLATION NEUER SOFTWAREVERSIONEN	EMC führt die Installation neuer Softwareversionen durch.	Nicht inklusive. Der Kunde führt die Installation neuer Softwareversionen durch (gilt für Software, die von EMC nicht als Betriebsumgebungssoftware für Geräte eingestuft ist, sowie für Software, die von EMC als Betriebsumgebungssoftware für Geräte festgelegt wird).
FERNÜBERWACHUNG UND -REPARATUR RUND UM DIE UHR	Bestimmte EMC Produkte stellen automatisch und eigenständig eine Verbindung zu EMC her, um Informationen für die Problemerkennung zur Verfügung zu stellen. EMC nutzt bei Notwendigkeit einen Fernzugriff auf Produkte zur weiteren Diagnose und technischer Unterstützung.	Einschließlich jener Produkte, welche über eine Fernwartungsmöglichkeit und entsprechende Technologien von EMC verfügen. Sobald EMC von einem Problem unterrichtet wurde, gelten für den globalen technischen Support und den Support vor Ort dieselben zuvor beschriebenen Reaktionszeiten.
ZUGRIFF AUF ONLINEHILFSPROGRAMME UND WERKZEUGE RUND UM DIE UHR	Kunden, die sich korrekt registriert haben, können über die EMC Online Support-Website rund um die Uhr auf die webbasierte Wissensdatenbank und Kundendienst-Hilfsprogramme zur Selbsthilfe zugreifen.	Inklusive.

* Schweregradeinteilung:

- **Schweregrad 1—Kritisch:** Ein schwerwiegendes Problem verhindert, dass Kunden oder Arbeitsgruppen kritische Geschäftsfunktionen nutzen können.
- **Schweregrad 2—Hoch:** Kunden oder Arbeitsgruppen können ihre Aufgaben wahrnehmen, die Funktionsleistung ist jedoch beeinträchtigt oder schwer eingeschränkt.
- **Schweregrad 3—Mittel:** Die Funktionsleistung für Kunden oder Arbeitsgruppen bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben ist weitgehend unbeeinträchtigt.
- **Schweregrad 4—Anfrage:** Minimale Systemauswirkungen; in diese Rubrik fallen auch Funktionsanfragen und andere, nicht kritische Fragen.

Die Gewährleistungszeiträume und Supportoptionen („EMC Supportinformationen“) auf dieser Website gelten (i) nur zwischen EMC und Organisationen, die die betreffenden Produkte und/oder Wartungsleistungen im Rahmen eines Vertrags direkt von EMC beziehen („EMC Kunden“), und (ii) nur für die Produkte oder Supportoptionen, die von EMC Kunden zu einem Zeitpunkt bestellt wurden, zu dem die EMC Supportinformationen aktuell waren. EMC ist berechtigt, die EMC Supportinformationen jederzeit zu ändern. EMC Kunden werden über alle Änderungen an den EMC Supportinformationen, wie in der geltenden Produktbestellung und/oder in der Wartungsvereinbarung zwischen EMC und den EMC Kunden beschrieben, informiert. Derartige Änderungen gelten jedoch nicht für Produkte oder Supportoptionen, die von EMC Kunden vor dem Datum einer solchen Änderung bestellt wurden.

EMC ist nicht verpflichtet, Kundendienst für Geräte zu leisten, die sich außerhalb des Servicebereichs von EMC befinden. Der „EMC Servicebereich“ wird folgendermaßen definiert: ein Standort, der sich (i) in einem Umkreis von 150 km zu einem EMC Servicestandort und (ii) im Land des Installationsstandorts befindet. Sieht Ihre maßgebliche Vereinbarung mit EMC eine abweichende Definition des EMC Servicebereichs vor, so ist diese gültig.

Von einem EMC Reseller bereitgestellte Produkte oder Services unterliegen ausschließlich der Vereinbarung zwischen Käufer und Reseller. Diese Vereinbarung kann Bestimmungen enthalten, die mit den EMC Supportinformationen auf dieser Website übereinstimmen. Der Reseller kann mit EMC Vereinbarungen hinsichtlich der Ausführung von Gewährleistungs- und/oder Wartungsleistungen für den Käufer im Namen des Reseller treffen. Zusätzliche Informationen zur Ausführung von Gewährleistungs- und Wartungsleistungen durch EMC für Produkte, die von einem Reseller erworben wurden, erhalten Sie beim Reseller oder bei Ihrem zuständigen EMC Vertriebsmitarbeiter.

EMC², EMC, das EMC Logo und Powerlink sind eingetragene Marken oder Marken der EMC Corporation in den USA und anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © Copyright 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013. EMC Deutschland GmbH. Alle Rechte vorbehalten. 01/12 Handout H4274.4

Version 9. Oktober 2013