

# EMC 增强支持

下面的图表列出了根据 EMC 的保修和/或维护条款所提供的增强支持的服务功能。

增强支持可用于：

1. EMC® 设备，在 [EMC 产品保修和维护表](#) 中标识为
  - 在适用的保修期内包括增强支持，或
  - 在适用的保修期内有资格升级到增强支持，或
  - 在后续维护期内有资格使用增强支持
2. EMC 软件，在 [EMC 产品保修和维护表](#) 中标识为在维护期内有资格使用增强支持

服务特性	描述	增强支持—详细覆盖范围
<b>全球技术支持</b>	<p>客户可以全天候通过电话或 Web 界面与 EMC 联系，以报告设备或软件问题，并为严重度*初步评估提供必要信息。</p> <p>EMC 将 (i) 依据问题的严重度通过远程方式提供技术响应；或者 (ii) 提供如下面所述的现场响应（如 EMC 认为有必要）。</p>	<p>包含。</p> <p>依据严重度，初次技术响应目标为在收到客户请求后的以下时间段内：</p> <p>严重度 1：1 小时；全天候</p> <p>严重度 2：3 小时；全天候</p> <p>严重度 3：4 小时（当地工作时间）</p> <p>严重度 4：10 小时（当地工作时间）</p>
<b>现场响应</b>	<p>在 EMC 隔离了问题并认定有必要提供现场响应后，EMC 将派出获得授权的人员到安装现场处理问题。</p>	<p>包含（仅限设备）。</p> <p>初次现场响应目标为在 EMC 认定有必要提供现场响应后的当地下一工作日（每周 5 个工作日，每工作日 9 个小时）。</p> <p>现场响应不适用于软件，但您可以单独购买软件现场响应。</p>
<b>更换部件交付</b>	<p>EMC 将提供更换部件（如 EMC 认为有必要）。</p>	<p>包含。</p> <p>更换部件交付目标为当地下一工作日。</p> <p>当地发货截止时间限制可能会影响于当地下一工作日交付更换部件这一承诺以及相关的现场响应。</p> <p>“客户可换部件”（CRU）的安装由客户自行负责。请参阅 <a href="#">EMC 产品保修和维护表</a>，查看其中列出的被指定为 CRU 的部件。</p> <p>所有其他非 CRU 部件的安装由 EMC 执行。</p> <p>如果由 EMC 安装更换部件，EMC 会将换下的部件放到 EMC 的某一场所。如果由客户安装 CRU，客户需负责将换下的 CRU 送还至 EMC 指定的某一场所。</p>
<b>新软件版权限</b>	<p>EMC 正式发布新软件版本后，将提供新版本的相关权限。</p>	<p>包含。</p>
<b>软件版本的安装</b>	<p>EMC 将执行新软件版本的安装。</p>	<p>不包含。</p> <p>客户将执行新软件版本（包括 EMC 未归类为“设备”操作环境软件的软件，以及 EMC 认定为“设备”操作环境软件的软件）的安装。</p>

服务特性	描述	增强支持—详细覆盖范围
全天候远程监控和修复	<p>某些 EMC 产品将自动、独立地联系 EMC 以提供帮助 EMC 确定问题的必要信息。</p> <p>如果需要，EMC 将远程访问这些产品，以进行进一步的诊断并提供远程技术支持。</p>	<p>包含（仅限 EMC 为其提供了远程监控工具和技术的产品）。</p> <p>一旦 EMC 收到出现问题的通知，则适用如前面所述的全球技术支持和现场响应的相同响应目标。</p>
全天候访问在线支持工具	<p>已正确注册的客户可全天候通过 EMC 在线支持网站访问基于 Web 的 EMC 相关知识以及自助式客户支持工具。</p>	包含。

**\*严重度：**

- **严重度 1—关键：** 出现严重问题，以致客户或工作组无法履行业务关键职能。
- **严重度 2—高：** 客户或工作组能够履行工作职能，但工作职能履行水平下降或严重受限。
- **严重度 3—中等：** 客户或工作组履行工作职能时在很大程度上未受影响。
- **严重度 4—请求：** 系统受到的影响最小；包括功能请求和其他不严重的问题。

本网站上的保修期限和支持选项（“EMC 支持信息”）仅适用于 (i) 与 EMC 直接签署合同而购买相应产品和/或维护服务的企业（“EMC 客户”）和 EMC 之间；以及 (ii) 在 EMC 支持信息有效期内由 EMC 客户订购的产品或支持选项。EMC 可以随时更改 EMC 支持信息。EMC 支持信息发生任何更改后，将按照 EMC 和 EMC 客户之间签署的有效产品订购和/或维护相关协议中所声明的方式通知 EMC 客户，但是所有此类更改都不适用于 EMC 客户在此类更改发布之日前订购的产品或支持选项。

对于不在 EMC 服务区内的设备，EMC 没有义务提供支持服务。“EMC 服务区”是指一个位置，该位置位于 (i) 距 EMC 服务网点一百六十一（161）公里的范围内；以及 (ii) 安装地点所在的国家/地区内，除非您与 EMC 签署的管辖协议中另有规定，在这种情况下，将以管辖协议中规定的内容为准。

从任何 EMC 经销商处获得的产品或服务仅受购买者与该经销商之间的协议约束。此类协议所提供的条款可能与本网站上的 EMC 支持信息相同。经销商可与 EMC 达成协议，由 EMC 代表经销商向购买者提供保修和/或维护服务。请联系经销商或当地的 EMC 销售代表，了解有关 EMC 对从经销商处获得的产品所提供的保修和维护服务的更多信息。

EMC<sup>2</sup>、EMC、EMC 徽标和 Powerlink 是 EMC Corporation 在美国和其他国家/地区的注册商标或商标。此处使用的所有其他商标均为其各自所有者的资产。© 版权所有 2008、2009、2010、2011、2012、2013。EMC Corporation。保留所有权利。中国印刷。01/12 分发资料 H4274.4

修订时间：2013 年 10 月 9 日