

> Arcserve Unified Data Protection (UDP) Appliance-Serie - Wartung und Programme

Für Unternehmen, die eine Backup- und Wiederherstellungsoption mit einer „set-and-forget“-Funktion benötigen, ist die Arcserve® Unified Data Protection (UDP) Appliance-Serie die erste kostengünstige Komplettlösung mit Assured Recovery™. Sie liefert fortgeschrittene Funktionen wie Cloud-native Fähigkeiten, globale, quellenbasierte Deduplizierungs-, Multi-Site-Replikations- und automatische Datenwiederherstellungsfunktionen mit unübertroffener, einfacher Implementierung und Benutzerfreundlichkeit.

Arcserve UDP Appliance-Kunden steht eine Auswahl von Wartungsprogrammen sowie die Möglichkeit, an unseren Refresh- oder Upgrade-Programmen teilzunehmen, zur Verfügung.

Wartungsprogramm - Überblick

Arcserve UDP Appliance-Kunden müssen mindestens einen einjährigen Wartungsplan der Stufe „Gold“ kaufen. Kunden erhalten damit:

- Garantieabdeckung für bis zu drei Jahre auf Systeme mit der Option, die Garantie zu verlängern
- Gebührenfreien, technischen Telefon-Support über die gesamte Lebensdauer des Systems
- Optional weltweiten Support vor Ort und technischen rund-um-die-Uhr-Support mit verlängerten Garantien von bis zu fünf Jahren

Wartungsplan der Stufe „Gold“

Der Wartungsplan der Stufe „Gold“ umfasst Austausch von Teilen und Hardware-Support am nächsten Arbeitstag durch einen Techniker vor Ort. Darüber hinaus erhalten Kunden mit einem Wartungsplan der Stufe „Gold“ Software-Upgrades und Zugang zu Software-Support.

Wartungsplan der Stufe „Platinum“

Der Wartungsplan der Stufe „Platinum“ umfasst eine Antwort innerhalb von 4 Stunden* für Hardware-Support vor Ort und ein Ersatz-Kit mit jedem Gerät. Kunden mit einem Wartungsplan der Stufe „Platinum“ erhalten zudem Software-Upgrades und Zugang zu Software-Support.

Wartungsplan der Stufe „Platinum Plus“

All die Vorteile des Wartungsplans der Stufe „Platinum“ und Zugang zu Appliance-Hardware-Upgrade- und Refresh-Programmen.

Arcserve UDP Appliance-Programme

Arcserve UDP Appliance-Hardware-Refresh- und Upgrade-Programme sind in den dreijährigen Platinum-Plus-Wartungsverträgen enthalten. Bei Verlängerung ihres dreijährigen Platinum-Plus-Wartungsvertrags können Gerätekunden im Rahmen dieser Programme ihre aktuelle Geräteeinheit entweder aktualisieren oder dafür ein Upgrade durchführen

* Vorbehaltlich: Ersatz, Verfügbarkeit und Standort

Refresh-Programm

Arcserve UDP Appliance-Kunden mit einem dreijährigen Platinum-Plus-Wartungsvertrag können nach Abschluss und Verlängerung ihres aktuellen, dreijährigen Platinum-Plus-Wartungsvertrags ein Modell mit ähnlicher Konfiguration erhalten.

Die Kunden müssen vor Ablauf des 36. Monats ab Kaufdatum des Originalgeräts ihren dreijährigen Platinum-Plus-Wartungsvertrag verlängern. Zudem müssen sie innerhalb von einer Woche nach Vertragsverlängerung ihr kostenloses Ersatzgerät anfordern.

Das Ersatzmodell wird Anfang des 37. Monats versendet. Nach Erhalt des Ersatzgeräts haben die Kunden 30 Tage lang Zeit, das Originalgerät an Arcserve zurückzusenden. Tun sie dies nicht, müssen sie den vollen Preis für das Ersatzgerät bezahlen.

Upgrade-Programme

Arcserve UDP Appliance-Kunden mit einem dreijährigen Platinum-Plus-Wartungsvertrag können für ihre Kapazität innerhalb der ersten 36 Monate nach Kauf zu einem beliebigen Zeitpunkt ein Upgrade durchführen und einen Rabatt in Höhe von 40 % auf diesen Kauf erhalten.

Die Kunden müssen ihren dreijährigen Platinum-Plus-Wartungsvertrag auf das Modell mit höherer Kapazität erweitern, setzen und upgraden, so dass der neue dreijährige Platinum-Plus-Wartungsvertrag um weitere drei Jahre verlängert wird.

Nach Erhalt des Ersatzgeräts haben die Kunden 30 Tage lang Zeit, das Originalgerät an Arcserve zurückzusenden. Tun sie dies nicht, müssen sie den vollen Preis für das Ersatzgerät bezahlen.

Um entweder das Arcserve UDP Appliance-Hardware-Refresh- oder Upgrade-Programm in Anspruch nehmen zu können, müssen die dreijährigen Platinum-Plus-Wartungsverträge kontinuierlich ohne Kündigung gelaufen sein. Wenn der dreijährige Platinum-Plus-Wartungsvertrag nach 36 Monaten des Vertragsabschlusses endet und nicht verlängert wurde, muss ein neues Austauschgerät zum vollen Preis gekauft werden.

	Gold	Platinum	Platinum Plus
Austausch von Teilen	Y	Y	Y
Software-Upgrades	Y	Y	Y
Zugriff auf Software-Support	Y	Y	Y
Vor-Ort-Support für Appliance-Hardware	NBD (Next Business Day); am nächsten Arbeitstag*	4 Stunden*	4 Stunden*
Ersatzteil-Kit		Y	Y
Zugriff auf Appliance-Hardware-Upgrade-Programm			Y
Zugriff auf Appliance-Hardware-Refresh-Programm			Y

* Vorbehaltlich: Ersatz, Verfügbarkeit und Standort

Weitere Informationen zu Arcserve UDP finden Sie unter arcserve.com/de