Dell™ Premier Enterprise Gold Support

Information in this document is subject to change without notice.
© 2002 Dell Computer Corporation. All rights reserved.

Reproduction in any manner whatsoever without the written permission of Dell Computer Corporation is strictly forbidden.

Trademarks used in this text: *Dell*, the *DELL* logo, *Dell OpenManage*, *PowerEdge*, and *PowerVault* are trademarks of Dell Computer Corporation; *EMC* is the registered trademark of EMC Corporation. Other trademarks and trade names may be used in this document to refer to either the entities claiming the marks and names or their products. Dell Computer Corporation disclaims any proprietary interest in trademarks and trade names other than its own.

All services are subject to your Customer Agreement or Dell's standard terms of sale, Dell's limited warranty terms, and the applicable Dell or third party service agreement. Copies available on request, or for Canada, at **www.dell.ca**.

October 2002 P/N 4T418 Rev. A01

Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis.
© 2002 Dell Computer Corporation. Tous droits réservés.

Toute reproduction, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation écrite de Dell Computer Corporation, est strictement interdite.

Marques utilisées dans ce texte : *Dell*, le logo *DELL*, *Dell OpenManage*, *PowerEdge* et *PowerVault* sont des marques de Dell Computer Corporation ; *EMC* est la marque à déposée de EMC Corporation. D'autres marques et noms commerciaux peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence aux entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou à leurs produits. Dell Computer Corporation dénie tout intérêt propriétaire vis-à-vis des marques et des noms commerciaux autres que les siens.

Tous les services sont régis par votre contrat client ou les termes de vente standard de Dell, les termes de la garantie limitée de Dell, et le contrat de service Dell ou un tiers. Des copies sont disponibles sur demande, ou au Canada, à l'adresse **www.dell.ca**.

Octobre 2002 P/N 4T418 Rev. A01

Dell™ Premier Enterprise Gold Support

IMPORTANT SERVICE DOCUMENT
KEEP FOR FUTURE REFERENCE

Welcome to Dell's Premier Enterprise Gold Support!

This document describes the Dell Premier Enterprise Gold Support service that you have purchased for a Dell PowerEdge™ system and/or a PowerVault™ storage system.

This service provides you with the following three key benefits:

- Problem prevention and technical account management
- 24 x 7 rapid resolution
- Flexibility with add-on optional services

NOTE: If you have Gold support for your Dell | EMC storage products, see the service documentation accompanying those products for details regarding Dell | EMC Gold support.

Contacting Dell for Service

If you require service, you can call the Gold Queue at **1-800-945-DELL (3355).**

Additionally, you can make low priority incident support requests online by going to **PremierSupport.dell.com**, and then selecting the "support request" link. Your request will be handled by a Gold Queue technician.

Attach the appropriate sticker directly to your system so that you have easy access to the Gold Queue.

This system Upgraded to Premier Enterprise Gold Support. Call 1-800-945-DELL Sticker goes here.	Si desea obtener el número telefónico para el Soporte Empresarial Premier, correspondiente a su país, por favor visite Dell.Com/LA/PESS Sticker goes here.

Problem Prevention and Technical Account Management

- Technical Account Management (TAM) services — Provides TAM services from engineering teams designated for your organization.
- Change Notification Services — Provides updates to Dell-provided BIOS, firmware, and system patches as they occur through an enrollment in the Dell OpenManage™ Subscription Service.

- 30-day "Getting Started" Hotline — Helps your organization optimize your Dell systems during this initial 30-day period.

24 x 7 Rapid Resolution

- Dell's Gold Queue — Provides ready access to senior industry-certified technicians.
- 24 x 7 four-hour onsite hardware support — Delivered through Dell-certified and -trained technicians after remote problem diagnosis.
- Customer-defined call priority — Allows you to assign the priority of all calls.
- Remote software and storage support — For each standard Gold support agreement that you purchase, you receive three resolutions of software support.
- Seamless support — Ensures that issues with key, third-party vendors are mutually resolved by Dell, the third-party, and you, our Customer.
- **PremierSupport.dell.com** — Provides a convenient, online access point for managing all phases of your support relationship with Dell. Register at the **Gold and Platinum Support** link for confidential access to engineering-level knowledge base documents, advanced troubleshooting information, product alerts, and detailed system performance analysis.

Flexibility With Add-On Optional Services

Dell provides optional services that you can add to your Dell Premier Enterprise Gold Support agreement. To learn more about Dell's Premier Enterprise Gold Support, see the website at **www.dell.com/pessgold. In Canada, also see www.dell.ca** for Canada specific information.

Dell™ Premier Enterprise Gold Support

DOCUMENT DE SERVICE IMPORTANT
A GARDER POUR UNE RÉFÉRENCE FUTURE

Bienvenue sur le service Dell Premier Enterprise Gold Support !

Ce document décrit le service Dell Premier Enterprise Gold Support que vous avez acheté pour un système Dell PowerEdge™ et/ou un système de stockage PowerVault™.

Ce services vous offre les trois avantages clés suivants :

- Prévention des problèmes et gestion de compte technique
- Résolution rapide 24/24 et 7/7
- Flexibilité avec l=des services optionnels supplémentaires

NOTE: Si le support Gold est fourni pour vos produits de stockage Dell | EMC, consultez la documentation de service accompagnant ces produits pour obtenir des détails concernant le support Dell | EMC.

Contacter Dell pour un service

Si vous avez besoin de ce service, vous pouvez appeler Gold Queue au numéro **1-800-945-DELL (3355)**.

De plus, vous pouvez faire des requêtes de support pour des incidents de faible priorité en ligne en allant sur **PremierSupport.dell.com**, et en sélectionnant le lien « support request » (« requête de support »). Votre requête sera prise en compte par un technicien Gold Queue.

Mettez cet autocollant directement sur votre système afin de pouvoir accéder rapidement à Gold Queue.

Ce système a été mis à niveau pour le service Premier Enterprise Gold Support. Appelez 1-800-945-DELL l'auto-collant se place ici.

Prévention des problèmes et gestion de comptes techniques

- Services TAM (Technical Account Management [gestion de comptes techniques]) : des équipes d'ingénieurs vous fournissent des services TAM spécialement pour votre organisation.

- Services de notification de changement : fournit des mises à jour pour le BIOS, les micrologiciels et les correctifs système fournis par Dell grâce à une inscription au service Dell OpenManage™ Subscription Service.
- Support technique « Mise en route » 30 jours : aide votre organisation à optimiser vos systèmes Dell pendant cette période initiale de 30 jours.

Résolution rapide 24/24 et 7/7

- Gold Queue Dell : fournit un accès direct à des techniciens de l'industrie expérimentés.
- Support matériel sur site en quatre heures 24/24 et 7/7 : fourni par des techniciens formés et agréés par Dell après diagnostic du problème à distance.
- Priorité des appels définie par le client : vous permet de définir la priorité des appels.
- Support logiciel et stockage à distance : pour chaque contrat de support Gold standard que vous achetez, vous recevez trois solutions de support logiciel.
- Support intégré : fait en sorte que les problèmes avec des vendeurs tiers soient résolus par Dell, les tiers et vous, notre client.
- **PremierSupport.dell.com** : fournit un point d'accès en ligne simple pour la gestion de toutes les phases de votre relation liée au support avec Dell. Enregistrez-vous sur le lien **Gold and Platinum Support** pour avoir un accès confidentiel à des documents de base de niveau ingénieur, à des informations avancées sur le dépannage, à des alertes produits et à une analyse détaillée des performances système.

Flexibilité avec des services supplémentaires en option

Dell fournit des services en option que vous pouvez ajouter à votre contrat Dell Premier Enterprise Gold Support. Pour en savoir plus sur le service Dell Premier Enterprise Gold Support, consultez le site Web à l'adresse **www.dell.com/pessgold**. Au Canada, consultez également **www.dell.ca** pour obtenir des informations spécifiques au Canada.

Printed in the U.S.A.
Imprimé aux USA.

FILE LOCATION: C:\A-1 Working Folder\Gold Queue TS - Working\AMF\English - A01\English\4T418am1.fm

DELL CONFIDENTIAL – PRELIMINARY 10/10/02 – FOR PROOF ONLY

0XXXXXAXX

P/N 4T418 Rev. A01