

Description du service

Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC)

Présentation des services

Dell Technologies* a le plaisir de présenter Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC). Ce composant, ainsi que le service ProSupport Enterprise Suite correspondant (défini ci-dessous) installé sur votre solution HPC, tel qu'il figure sur votre Bon de commande, constituent le(s) « Service(s) », conformément au présent document, qui accompagne et complète la description du service ProSupport Enterprise Suite correspondante (ce document, ainsi que la description du service ProSupport Enterprise Suite correspondant constituent la « Description du service »). La Description du service valable pour votre service ProSupport Enterprise Suite est disponible à l'adresse www.dell.com/servicecontracts/global. Le présent document modifie et complète la Description du service ProSupport Enterprise Suite correspondante, est intégré par renvoi à ladite description, et doit être lu conjointement avec elle et le contrat-cadre applicable du Client, comme décrit dans la section Conditions générales des services Dell de la Description de votre service ProSupport for Enterprise Suite.

Ces Services complémentaires sont vendus en tant que module complémentaire d'une offre de service ProSupport, ProSupport Plus for Enterprise, ProSupport One for Data Center existante (« ProSupport Enterprise Suite »). La proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou de confirmation de commande produit par Dell et signé par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des services et options de service disponibles que vous avez achetés. Les Services complémentaires décrits dans le présent document constituent des services de support additionnels qui complètent les contrats ProSupport Enterprise Suite nouveaux (acquis « à l'achat » de la solution correspondante, tel que stipulé dans votre Bon de commande) ou existants (acquis « après l'achat » de la solution correspondante), tel que stipulé dans votre Bon de commande. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux Services, contactez votre agent commercial Dell. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell, contactez le revendeur.

Services de support complémentaires

L'offre ProSupport Add-on for HPC est disponible pour certains serveurs, systèmes de stockage et solutions de gestion de réseau Dell vendus dans le cadre de solutions HPC conçues ou recommandées par Dell, et composées des produits indiqués dans la Liste des produits HPC pris en charge. Ce service comprend :

- Un meilleur traitement des appels par l'équipe Dell ProSupport et par les experts des solutions HPC
- L'accès à l'équipe de support HPC spécialisée de Dell qui maîtrisent les produits et les solutions HPC de Dell, ainsi que la manière dont les produits Dell et les produits de nos partenaires de solutions fonctionnent ensemble dans les environnements de clusters HPC.
- Un support à distance et en amont par les spécialistes HPC dans le cadre des engagements ProDeploy HPC : examen du site du client et planification du support

Les spécialistes des solutions HPC fournissent un support à distance dans les domaines suivants :

- Conseils sur les fonctionnalités, le fonctionnement, les problèmes de configuration de clusters, les versions de firmware, l'interopérabilité et les questions générales de prise en main liées aux produits HPC
- Aide à la résolution des problèmes de performance des clusters, sur la base des niveaux de performance enregistrés lors des comparaisons de performances réalisées pendant le déploiement
- Aide à la résolution de problèmes graves propres à votre environnement HPC

Les Clients doivent répondre aux critères suivants pour bénéficier des Services :

Critères d'implémentation du cluster initial

- Dell Ready Bundle for HPC ou autre solution HPC recommandée et configurée par Dell
- Déploiement de ProSupport ou de ProSupport Plus sur tous les serveurs, et sur tous les nœuds de stockage et de mise en réseau du cluster.
- Déploiement de ProSupport Add-on for HPC pour tous les serveurs, et tous les nœuds de stockage et de mise en réseau du cluster. ProSupport for OMNIA acheté sur tous les nœuds gérés par OMNIA dans le cluster.

Critères d'implémentation d'un cluster existant

- Implémentation des clusters Dell 12 mois maximum avant la qualification après achat
- Pour les clusters Dell implémentés depuis plus de 12 mois, la configuration du cluster requiert une validation technique de Dell pour que vous puissiez bénéficier après achat du service ProSupport Add-on for HPC. Dell se réserve un droit d'annulation si le client ne respecte pas les conditions requises.

- Déploiement de ProSupport ou de ProSupport Plus sur tous les serveurs, et sur tous les nœuds de stockage et de mise en réseau du cluster.
- Déploiement de ProSupport Add-on for HPC pour tous les serveurs, et tous les nœuds de stockage et de mise en réseau du cluster. ProSupport for OMNIA acheté sur tous les nœuds gérés par OMNIA dans le cluster.

Présentation des produits pris en charge par Dell ProSupport Add-on for HPC

Les environnements multifournisseurs HPC sont répartis en quatre groupes en fonction de l'origine du produit et du niveau de support fourni par Dell

1. Les **produits Dell** renvoient aux Produits fabriqués par Dell ou par un fabricant de matériel d'origine (OEM) Dell, et qui peuvent être couverts par un contrat de service Dell ProSupport Enterprise Suite. Dell maîtrise ces produits et est tenu de résoudre les problèmes qui leur sont liés conformément au contrat ProSupport acheté.
2. Les **Produits de partenaires de solutions HPC** renvoient aux produits fabriqués par un partenaire de solutions de Dell. Ici aussi, Dell maîtrise parfaitement ces produits, a accès aux formations et au laboratoire de support du partenaire, et travaille étroitement avec les équipes de support correspondantes. Dell assiste le client dans la résolution des problèmes courants et met en place un support collaboratif avec le partenaire de solutions face aux problèmes plus complexes, selon le contrat de support de produit que vous avez signé avec le partenaire de solutions HPC.
3. Les **Produits tiers** renvoient aux produits fabriqués par un partenaire Dell. Dell reste l'interlocuteur principal, et met en place un support collaboratif direct avec le support technique du partenaire fournisseur de produits tiers afin de coordonner la résolution de vos problèmes, selon le contrat de support de produit que vous avez signé avec ce partenaire.
4. Les **Produits HPC Open Source exempts de responsabilité** renvoient aux produits disponibles dans la distribution Open Source et généralement déployés dans les clusters HPC de nos clients. Dell maîtrise parfaitement ces produits et fournit le support applicable. Toutefois, ces produits ne font aucunement l'objet d'un accord de collaboration entre Dell et d'autres équipes de support technique responsables. De même, la résolution des problèmes ne relève pas de la responsabilité de Dell.

Liste des produits pris en charge par ProSupport Add-on for HPC

Catégorie de produit	Produit	Catégorie de support
Matériel	Serveurs Dell PowerEdge	Produits Dell
	Dell Storage ou MD Storage	Produits Dell
	Dell Networking	Produits Dell
	Dell Connectrix FC Networking	Produits Dell
	Processeur graphique NVIDIA	Produits Dell
	DataDirect Networks (DDN)	Produits tiers
	Mellanox Networking	Produits partenaires de solutions HPC
Système d'exploitation logiciel	OmniPath Networking	Produits partenaires de solutions HPC
	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	Produits Dell
	Cluster HA Red Hat	Produits Dell
	SUSE	Produits Dell
	Ubuntu LTS	Produits Dell
	CentOS	Open Source HPC non responsable
Software Cluster Manager	Rocky Linux	Open Source HPC non responsable
	OMNIA Cluster Manager	Produits Dell
	Bright Cluster Manager	Produits partenaires de solutions HPC
	Bright ML (apprentissage automatique)	Produits tiers
Software PFS (système de fichiers parallèle)	OpenHPC Cluster Manager	Open Source HPC non responsable
	Arcstream PixStor	Produits tiers
	BeeGFS ThinkParQ	Open Source HPC non responsable

* « Dell Technologies », tel qu'utilisé dans le présent document, désigne l'entité commerciale Dell applicable (« Dell ») spécifiée sur votre Bon de commande Dell.