



وصف الخدمة

Dell Optimize for Infrastructure

مقدمة

يسر شركة Dell Technologies Services توفير Optimize for Infrastructure ("الخدمة (الخدمات)") وفقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). سيتضمن عرض الأسعار، أو نموذج طلب الشراء الخاص بك، أو نموذج الفاتورة أو إقرار طلب الشراء الآخر المتفق عليه من الطرفين (على النحو الساري، "نموذج طلب الشراء") اسم الخدمات وخيارات الخدمات المتاحة التي قمت بشرائها. للحصول على مساعدة إضافية أو لطلب نسخة من عقود الخدمة الخاصة بك، اتصل بقسم الدعم الفني أو بممثل المبيعات في منطقتك.

خدمة Optimize for Infrastructure هي خدمة يتم التعاقد عليها قابلة للتجديد توفر للعملاء الوصول إلى الخبرة الفنية الخاصة بمنتج (منتجات) Dell Technologies عن طريق Technical Account Manager (TAM). مع خدمة Optimize for Infrastructure، سوف يحصل العملاء على التوجيه الاستشاري، والدعم الاستباقي، والمراجعات الدورية للنظام المجدول لتعظيم الأداء وتحسين البنية الأساسية وكذلك تحسين المبادرات جنباً إلى جنب مع متطلبات الأعمال. سيحقق العميل فوائد خدمة Optimize for Infrastructure، حيث يتلقى النصائح/الاستشارات المتعلقة بأفضل الممارسات من Dell (والتي قد يعتمدها العميل أو لا يعتمدها) من أجل تقليل التكاليف في 3 (ثلاث) فئات مختلفة.

- مصروفات التشغيل
- مصروفات رأس المال
- عدد مرات التنزيل غير المخطط

تُباع هذه الخدمة مباشرة أو من خلال شركاء Dell كإضافة إلى عرض خدمة ProSupport for Infrastructure أو ProSupport Plus أو ProSupport One الحالي، وتخضع لشروط وأحكام شركة Dell. تستكمل خدمة Optimize for Infrastructure خدمات دعم الإصلاح/الأعطال مثل ProSupport Plus أو ProSupport One عن طريق تعيين مدير حساب فني لديه معرفة وثيقة ببيئة العميل. سيتفاعل مدير الحساب الفني مع العميل ومع مديري حسابات الخدمة التابعين لشركة Dell ضمن ممثلي ProSupport Plus أو شركاء Dell لتقديم الدعم والمساعدة الاستباقيين في العمليات اليومية وإدارة النظام المؤهل. بالإضافة إلى ذلك، سيساعد TAM في التخطيط الإستراتيجي طويل المدى وتحسين البنية الأساسية عن طريق تقديم خدمات استشارية شاملة.

مميزات Optimize for Infrastructure

سيقدم TAM خدمات استشارية دورية متواصلة حول أفضل الممارسات، والدعم الاستباقي، والمراجعات الدورية المجدولة للبنية الأساسية الخاصة بك. (يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات الخاصة لدى TAM في الجدول 1).

قد تكون اتفاقيات Optimize for Infrastructure مشتركة مع اتفاقيات خدمة إصلاح الأعطال الحالية كما يمكن شراؤها لسنوات متعددة.

مع Optimize for Infrastructure، يتعاون العملاء مع TAM والذي سيكونَ فهمًا متعمقًا لبيئتك. من خلال المراقبة والتواصل مع العملاء، يتمكن مسؤولي TAM من تقديم تقارير دورية وتقييمات وإرشادات تساعد في تقليل وقت الإدارة وفي ضمان وجود توفر عالي. يوفر TAM أيضاً نقطة اتصال مشتركة للأسئلة الفنية المتعلقة بالبنية الأساسية الخاصة بالعميل.

الجدول 1: ميزات خدمة Optimize for Infrastructure

| | |
|--|------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> تقديم الاستشارات حول أنظمة التشغيل والحفاظ على بنية داخلية فعّالة للمساعدة في تصميم بيئة محسّنة وتشغيلها المساعدة في التخطيط والتحضير لترقية الأجهزة والبرامج للمساعدة في التأكد من تنفيذ إجراءات الصيانة بدون مشاكل تقديم الإرشادات حول القدرات التشغيلية لتحقيق أقصى قدر من عائدات الاستثمار (ROI) | الخدمات الاستشارية |
| <ul style="list-style-type: none"> إنشاء طلب الخدمة عند نقطة الاكتشاف التنسيق مع فريق دعم شركة Dell للمساعدة على ضمان حل الحالات في الوقت المناسب العمل كمرشد العملاء لمشكلات الدعم من درجتي الخطورة 1 و 2 للمساعدة في ضمان تقديم الحل في الوقت المناسب والمساعدة في تنسيق الموارد اللازمة | خدمات الدعم التفاعلية* |
| <ul style="list-style-type: none"> القيام بزيارات شخصية للمساعدة في التأكد من تلبية TAM لمتطلبات البنية الأساسية الحالية والمستقبلية للعميل لدعم أهدافهم التشغيلية تخطيط وتقييم بنية النظام لتحسين تصميم النظام وتهيئته إجراء اجتماعات التقييم لمواءمة البنية الأساسية مع متطلبات العميل ومبادرات الأعمال تقديم النصيحة بخصوص الحالة والتوصية بالحلول المرتبطة لإكمال حل البنية الأساسية، وتضمنين الأمان، وتطبيق البنية، ومجموعات الميزات، وعمليات شبكة منطقة التخزين (SAN) | الزيارة السنوية داخل الموقع* |
| <ul style="list-style-type: none"> تحليل مؤشرات القدرة والأداء للمساعدة في ضمان متابعة مستوى الأداء الفائق والكفاءة التشغيلية للبنية الأساسية. تقديم الاستشارات حول الحلول وأفضل الممارسات لتلبية متطلبات القدرات والأداء الاجتماع بالعميل لإفادته بالنتائج حول مراجعة القدرة والأداء وتقديم تحليل حول النتائج المراقبة الاستباقية لمؤشرات القدرة والأداء للمساعدة في ضمان التشغيل الفعّال للبنية الأساسية والإفادة بالمسائل الحساسة، مثل ارتفاعات الأداء وحدود القدرة | مراجعات القدرة والأداء |
| <ul style="list-style-type: none"> المراجعة الفعّالة لحالات الدعم لتحديد المشكلات المحتملة والتوصية بالتدريب إذا لزم الأمر. تقديم المساعدة الاستباقية والمخصصة بهدف تقليل عمليات استكشاف المشكلات التشخيصية وإصلاحها في مكالمات الدعم الاجتماع بالعميل لإفادته بالنتائج حول مراجعة الحالة ومعالجة المخاوف المحتملة تقديم سجل بالحالات يُلخص الحالات والاتجاهات ومناطق التحسّن والمخاطر أو المشكلات المحتملة مراجعة تفاصيل سجل النظام بصفة دورية للمساعدة في ضمان العمليات الفعّالة للبنية الأساسية وتحديد النشاط والاتجاه غير العادي مراجعة إدخلالات السجلات مع العملاء والإفادة بالنتائج لتناول المشكلات المحتملة | مراجعات الحالات |
| <ul style="list-style-type: none"> تحليل الحل للمساعدة في ضمان أن التكرارات وتوصيات تجاوز القشل سليمة تقديم الاستشارات بشأن أفضل الممارسات للاحتفاظ بالحل متوافقًا بالكامل المساعدة في وضع الخطط لإنشاء حلول متوافرة | مراجعات سجل النظام |
| <ul style="list-style-type: none"> تقديم الحل للمساعدة في ضمان أن التكرارات وتوصيات تجاوز القشل سليمة تقديم الاستشارات بشأن أفضل الممارسات للاحتفاظ بالحل متوافقًا بالكامل المساعدة في وضع الخطط لإنشاء حلول متوافرة | تقييمات التكرارات |
| <ul style="list-style-type: none"> تقديم الحل للمساعدة في ضمان أن التكرارات وتوصيات تجاوز القشل سليمة تقديم الاستشارات بشأن أفضل الممارسات للاحتفاظ بالحل متوافقًا بالكامل المساعدة في وضع الخطط لإنشاء حلول متوافرة | خدمات الكفاءة التشغيلية |

*لا ينطبق على خدمة Optimize for Infrastructure Quarterly

تسليمات Optimize for Infrastructure

مع خدمة Optimize for Infrastructure، سوف يحصل العميل على مستندات دورية توضح تفصيلاً بنية النظام وتقيم أثر تنبيهات وسجلات النظام، وتقدم تحليلاً لمؤشرات القدرة والأداء، وتقدم أفضل الممارسات استناداً إلى متطلبات أنشطة الأعمال الخاصة. توضح القائمة أدناه التسليمات المحددة التي يمكن للعميل أن يتوقع الحصول عليها.

الجدول 2: تسليمات Optimize for Infrastructure

| Optimize for Infrastructure | | الوصف | التسليمات |
|-----------------------------|---------------------------|---|--|
| شهرياً | ربع سنوياً | | |
| حسب الحاجة | غير متوفر | كما هو موضح في الجدول 1 | خدمات الدعم التفاعلية |
| سنوياً | غير متوفر | كما هو موضح في الجدول 1 | الزيارة السنوية داخل الموقع |
| شهرياً | ربع سنوياً | مخزون مفصل لجميع أجهزة النظام. | مخزون الحلول |
| شهرياً | ربع سنوياً | التحليل لتفاصيل البنية الأساسية والأداء. يسلط الضوء على كيفية استخدام البنية الأساسية، ونسب الاستخدام، وتقديم المشورة والمساعدة في تخطيط السعة. | تقرير القدرة |
| شهرياً | ربع سنوياً (آخر 4 أسابيع) | تلخيص جميع حالات الدعم للعميل وتحديد الاتجاهات والمخاوف المحتملة التي بحاجة لتناولها. | تقرير مراجعة الحالات |
| شهرياً | ربع سنوياً (آخر 4 أسابيع) | الاستعراض العام لسجلات النظام وتحليل الأثر على العمليات. | مراجعة سجل النظام |
| شهرياً | ربع سنوياً | توفير وثائق أفضل الممارسات على مستوى المنتج للمساعدة في اختبار تجاوز الفشل. | مراجعة خطة اختبار تجاوز الفشل والنتائج والتوصيات المتعلقة بذلك |
| حسب الحاجة | حسب الحاجة | تستخدم أداة <i>Optimize Telemetry Insights</i> المملوكة لشركة Dell الذكاء الاصطناعي لتحديد الأخطاء في سعة النظام و/أو الأداء و/أو عمالات الرموز و/أو التنبيهات. | كشف الأخطاء |
| شهرياً | ربع سنوياً | دليل مخصص لتقديم ومناقشة أفضل الممارسات وإعدادات التهيئة الخاصة بالأجهزة والبرامج استناداً إلى بيئة العميل. | مستند أفضل الممارسات والتوصيات |

المعالم الإرشادية والجدول الزمني لخدمة Optimize for Infrastructure

الجدول 3: المعالم الإرشادية لخدمة Optimize for Infrastructure

| Optimize for Infrastructure | | الوصف | المعالم الإرشادية |
|-----------------------------|------------|--|-------------------|
| شهرياً | ربع سنوياً | | |
| مرة واحدة | مرة واحدة | <p>إجراء التقييم الأولي لخدمة Optimize for Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> • وضع معايير ومتطلبات التكوين والسعة والأداء • إجراء مراجعة مستوى أداء النظام الأساسي • مناقشة اشتراطات أنشطة الأعمال والمبادرات الخاصة بالعملاء • مشاركة إطار العمل الخاص بخدمة Optimize for Infrastructure ومواعيمته مع متطلبات العميل | التقييم المبدئي |
| شهرياً | ربع سنوياً | <p>تقديم تحليل نظام لخدمة Optimize for Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> • نظرة عامة وملخص تنفيذي • مراجعة القدرة والأداء • مراجعة مستوى أداء النظام • مراجعة سجل الحالة شهرياً • مراجعة سجلات النظام • مناقشة تحديثات المستندات • توصيات عامة حسب الأهداف التشغيلية • المساعدة في تقييم التكرار • تقديم تحديثات أفضل الممارسات | العناصر المستلمة |
| نعم | نعم | <ul style="list-style-type: none"> • تحديثات أفضل الممارسات • مراقبة أداء النظام وقدرته • تقديم المساعدة في تخطيط المتطلبات • تقديم المساعدة في إدارة التغيير • تقديم نصائح استباقية حول المنتج | متواصل |

الاستثناءات

لتلافي الشك، لا يتم تضمين الأنشطة التالية في نطاق وصف الخدمة هذا:

- أي خدمات أو مهام أو أنشطة أخرى بخلاف تلك الموضحة على وجه التحديد في "وصف الخدمة" هذا.
- لا تحل Optimize for Infrastructure محل الحاجة إلى خدمات إصلاح الأعطال على أنظمة Dell.
- ترحيل البيانات من أجهزة التخزين الحالية المتصلة مباشرة أو الأجهزة الأخرى
- خدمات التنصيب أو البرمجة النصية

وصف الخدمة هذا لا يمنح العميل أي ضمانات أخرى بالإضافة إلى الضمانات المقدمة بمقتضى شروط اتفاقية الخدمات الرئيسية الخاصة بك أو بالاتفاقية، كما هو ورد وصفه فيما يلي في شروط وأحكام Dell Services.

مسؤوليات العميل الخاصة بالعرض

- تكوين برنامج إدارة النظام المطبق لنقل بيانات التكوين المطلوبة والوصول إليها إلى خوادم Dell عبر القنوات المشفرة. مثل بوابة الاتصال الآمنة وإمكانية ملاحظة البنية الأساسية لعمليات APEX AI Ops.
- تحديد جهة اتصال العميل المناسبة بمستوى صانع قرار والذي سيكون لديه القدرة على استيعاب ومناقشة النتائج والتوصيات الصادرة عن TAM.

- حضور اجتماعات Optimize for Infrastructure الدورية المجدولة.
- تقييم توصيات TAM وتنفيذها.
- مناقشة الخطط الطويلة والقصيرة الأجل للبنية الأساسية لشركة Dell لتحديد الاستباقي للمشروعات وتخطيطها.
- العمل مع TAM للمساعدة في ضمان دقة وحدثة سجلات شركة Dell الخاصة بجهات اتصال العملاء والظروف الخاصة.

ساعات الخدمة. طبقاً للقانون المحلي المتعلق بعدد ساعات العمل الأسبوعية، سيتم تنفيذ هذه الخدمة بشكل أساسي عن بُعد من يوم الإثنين إلى الجمعة خلال ساعات العمل العادية لشركة Dell Technologies Services، وقد يتم تقديمها خلال فترة زمنية من الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 6:00 مساءً حسب التوقيت المحلي للعميل، ما لم يتم ذكر خلاف ذلك أدناه:

| الدولة | ساعات العمل العادية لشركة Dell Technologies Services |
|--|---|
| سانت كيتس، وسانت لوتشيا وسان فينسنت وترينيداد وجزر فيرجن وباقي دول الكاريبي المتحدثة بالإنجليزية | من يوم الإثنين إلى الجمعة من 7:00 صباحاً إلى 4:00 مساءً |
| باربادوس وجزر الباهاما وبلير وكوستاريكا والدانمارك والسلفادور وفنلندا وجراند كايمان وجواتيمالا وهندوراس وجامايكا والنرويج وبنما وبورتوريكو وجمهورية الدومينيكان وسورينام والسويد وجزر تركس وكايكوس | من يوم الإثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً |
| أستراليا وبرمودا والصين وهايتي وهونج كونج واليابان وكوريا وماليزيا وجزر الأنتيل الهولندية ونيوزيلندا وسنغافورة وتايوان وتايلاند | من يوم الإثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً |
| الأرجنتين وفرنسا والهند وإيطاليا وباراجواي وأوروغواي والبرازيل وكولومبيا وبيرو وتشيلي. | من يوم الإثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً |
| بوليفيا، وتشيلي | من يوم الإثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 7:00 مساءً |
| الشرق الأوسط | من الأحد إلى الخميس من 8:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً |

لن تحدث أي أنشطة خدمات خارج ساعات العمل العادية أو أثناء العطلات المحلية ما لم يتم إجراء ترتيبات أخرى مقدماً كتابةً.

حقوق النشر © لعام 2021 وحتى 2024 محفوظة لشركة Dell Inc. أو الشركات التابعة لها. جميع الحقوق محفوظة. تعد Dell Technologies وDell والعلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لشركة Dell Inc. أو الشركات التابعة لها. قد تكون العلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لمالكها المعنيين.