

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

نظرة عامة على الخدمات

يسر شركة Dell Technologies *أن تقدم خدمة Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC). (جنبًا إلى جنب مع خدمة ProSupport Enterprise Suite (المحددة أدناه) ضمن حل HPC كما هو موضح في نموذج الطلب الخاص بك، الخدمة (الخدمات)) وفقًا لهذه الوثيقة، والتي تم إرفاقها بوصف خدمة ProSupport Enterprise Suite والمكملة له (هذه الوثيقة، إلى جانب وصف خدمة ProSupport Enterprise Suite ذي الصلة، يشار إليها باسم "وصف الخدمة"). يتوفر وصف الخدمة الخاص بخدمة ProSupport Enterprise Suite لديك على www.dell.com/servicecontracts/global، وتتم الإشارة فيه إلى التعديلات والملحقات الواردة في هذه الوثيقة، كما يجب قراءتها مع وصف خدمة ProSupport Enterprise Suite ذي الصلة، ومع الاتفاقية الرئيسية المعمول بها للتعليق، كما هو موضح في قسم بنود خدمات Dell وشروطها في وصف الخدمة الخاص بك لخدمة ProSupport for Enterprise Suite.

تُباع هذه الخدمات الإضافية باعتبارها إضافة لخدمات ProSupport و ProSupport Plus for Enterprise و ProSupport One for Data Center، والعرض الخاص بخدمة ("ProSupport Enterprise Suite"). يتضمن عرض أسعارك أو نموذج الطلب أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه أو إقرار الطلب من Dell (حسبما هو معمول به، "نموذج الطلب") اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها. تعد الخدمات الإضافية الموضحة في هذه الوثيقة خدمات دعم إضافية تكمل عقود ProSupport Enterprise Suite الجديدة (التي تم شراؤها من "نقطة البيع" للحل ذي الصلة، كما هو موضح في نموذج الطلب) أو عقود ProSupport Enterprise Suite الحالية (التي تم شراؤها "بعد نقطة البيع" للحل ذي الصلة)، على النحو المبين في نموذج الطلب الخاص بك. للحصول على مساعدة إضافية، أو لطلب نسخة من الاتفاقية الحاكمة الخاصة بك السارية على الخدمات، اتصل بممثل مبيعات Dell الخاص بك. للحصول على نسخة من الاتفاقية السارية مع موزع Dell، اتصل بالمورد.

خدمات الدعم الكاملة

يتوفر عرض خدمة ProSupport Add-on for HPC على مجموعة مختارة من خوادم Dell ومنتجات التخزين والشبكات التي يتم بيعها كجزء من حل HPC من المصمم أو الموصى به من قبل Dell والتي تتكون من المنتجات الموضحة في قائمة منتجات الحوسبة فائقة الأداء (HPC) المدعومة. تشمل هذه الخدمة ما يلي:

- تعزيز الرد على المكالمات من قبل فريق Dell ProSupport ومتخصصي حل HPC
- الوصول إلى فريق دعم HPC المتخصص من Dell ممن لديهم معرفة عميقة بمنتجات HPC من Dell وحلولها وكيفية عمل منتجات Dell ومنتجات شريك الحل معًا في بيئات مجموعة HPC.
- المشاركة ما قبل الدعم عن بعد بواسطة متخصصي HPC أثناء مشاركة خدمة ProDeploy HPC: مراجعة موقع العميل وتخطيط الدعم

يقوم متخصصو حل HPC بتوفير الدعم عن بُعد في المجالات التالية:

- تقديم المشورة بشأن الميزات، والوظائف، ومشكلات تكوين المجموعة، وإصدارات البرامج الثابتة، والتشغيل التبادلي، وأسئلة "البدء" العامة المتعلقة بحل HPC
- المساعدة في استكشاف أخطاء تدني أداء المجموعة وإصلاحه استنادًا إلى المستويات الموثقة السابقة التي تم تحديدها ضمن قياس الأداء أثناء النشر
- المساعدة في معالجة مشكلات الدعم الحرجة الخاصة ببيئة HPC

يجب أن يستوفي العملاء المعايير الآتية ليكونوا مؤهلين للحصول على الخدمة:

معايير تنفيذ المجموعة الأولية

- Dell Ready Bundle للحل HPC أو غيرها من حلول HPC الموصى بها أو التي تم إعدادها من قبل Dell
- شراء ProSupport أو ProSupport Plus على كافة الخوادم، ومنتجات التخزين وعقد الشبكات في المجموعة.
- شراء ProSupport Add-on for HPC على كافة الخوادم، ومنتجات التخزين وعقد الشبكات في المجموعة. شراء ProSupport for OMNIA على جميع العقد المدارة من OMNIA في المجموعة.

معايير تنفيذ المجموعة الحالية

- المجموعات الموردة من Dell المنفذة خلال مدة 12 شهرًا أو أقل قبل تأهل APOS
- المجموعات الموردة من Dell المنفذة خلال أكثر من 12 شهرًا قبل أن تتطلب التحقق من الصحة الفنية بواسطة Dell لتكوين المجموعة قبل التأهل للحصول على ProSupport Add-on for HPC تحتفظ Dell بالحق في الإلغاء إذا لم يستوفي العميل المتطلبات.
- شراء ProSupport أو ProSupport Plus على كافة الخوادم، ومنتجات التخزين وعقد الشبكات في المجموعة.
- شراء ProSupport Add-on for HPC على كافة الخوادم، ومنتجات التخزين وعقد الشبكات في المجموعة. شراء ProSupport for OMNIA على جميع العقد المدارة من OMNIA في المجموعة.

نظرة عامة على خدمة Dell ProSupport Add-on for HPC المدعومة

تصنف منتجات البيئة متعددة الموردين لمنتجات الحوسبة فائقة الأداء (HPC) إلى أربع مجموعات بحسب مصدر المنتج ومستوى دعم Dell المقدم

1. تُعرف **منتجات Dell** بأنها منتجات تم تصنيعها من قبل شركة Dell أو شركة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) من Dell، وهي مؤهلة ليشملها عقد Dell ProSupport Enterprise Suite. تمتلك شركة Dell المعرفة بالمنتج وهي مسؤولة عن حل المشكلات المتعلقة بهذه المنتجات وفقاً لعقد ProSupport الذي تم شراؤه.
2. يتم تعريف **منتجات الشريك لحلول HPC** بأنها المنتجات المصنعة من قبل شريك حل Dell؛ وتمتلك Dell المعرفة بالمنتج، والوصول إلى التدريب، ومختبر الدعم، وعلاقة التعاون المباشرة مع فريق الدعم. ستساعد Dell العميل في حل المشكلات الشائعة، وتعزز علاقة الدعم التعاوني مع شريك الحل فيما يتعلق بالمشكلات المعقدة وفقاً لعقد دعم المنتج المبرم بينك وبين شريك حل HPC.
3. يتم تعريف **منتجات الأطراف الثالثة** بأنها منتجات تم تصنيعها من قبل شريك Dell؛ حيث تتلقى Dell المكاملة الأولى وتعمل في علاقة تعاون مباشرة مع فريق دعم شريك المورد للطرف الثالث لتنسيق حل المشكلة وفقاً لعقد دعم المنتج المبرم بينك وبين هؤلاء الشركاء.
4. يتم تعريف **منتجات حل HPC مفتوحة المصدر غير الخاضعة للمساءلة** بأنها منتجات متوفرة من خلال توزيع المصدر المفتوح ويتم نشرها بشكل شائع على مجموعات HPC لعملائنا؛ وتمتلك Dell المعرفة بالمنتج وسوف توفر المساعدة، ولكن ليس هناك اتفاقيات تعاون مع أي فريق دعم مسؤول وشركة Dell ليست مسؤولة عن حل أي مشكلات بهذا الصدد.

قائمة المنتجات المدعومة في خدمة ProSupport Add-on for HPC

فئة المنتج	المنتج	فئة الدعم
الأجهزة	Dell PowerEdge خوادم	منتجات Dell
	Dell Storage أو MD Storage	منتجات Dell
	Dell Networking	منتجات Dell
	شبيكات Dell Connectrix FC	منتجات Dell
	nVidia GPU	منتجات Dell
	DataDirect Networks (DDN)	منتجات الطرف الثالث
	شبيكات Mellanox	منتجات الشركاء لحلول HPC
	شبيكات OmniPath	منتجات الشركاء لحلول HPC
نظام تشغيل البرامج	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	منتجات Dell
	Red Hat HA Cluster	منتجات Dell
	SUSE	منتجات Dell
	Ubuntu LTS	منتجات Dell
	CentOS	المصدر المفتوح لحل HPC غير القابل للمساءلة
	Rocky Linux	المصدر المفتوح لحل HPC غير القابل للمساءلة
Software Cluster Manager	OMNIA Cluster Manager	منتجات Dell
	Bright Cluster Manager	منتجات الشركاء لحلول HPC
	Bright ML (التعلم الآلي)	منتجات الطرف الثالث
	OpenHPC Cluster Manager	المصدر المفتوح لحل HPC غير القابل للمساءلة
PFS للبرامج (نظام ملفات متوازي)	Arcastream PixStor	منتجات الطرف الثالث
	BeeGFS ThinkParQ	المصدر المفتوح لحل HPC غير القابل للمساءلة

* يُقصد بمصطلح "Dell Technologies"، على النحو المستخدم في هذا المستند، كيان مبيعات Dell المعني ("Dell") والمحدد في نموذج طلب Dell لديك.