

# Servicebeskrivelse

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

### Oversigt over services

Dell Technologies\* er glad for at levere Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC) sammen med din tilsvarende ProSupport Enterprise Suite-service (defineret nedenfor) for din HPC-løsning angivet på din bestillingsformular (samlet kaldet "service(s)") i overensstemmelse med dette dokument, som tillægges til og supplerer din tilsvarende ProSupport Enterprise Suite-servicebeskrivelse (dette dokument sammen med din tilhørende ProSupport Enterprise Suite-servicebeskrivelse er "servicebeskrivelsen"). Servicebeskrivelsen, der gælder for din tilsvarende ProSupport Enterprise Suite-service, er tilgængelig på [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global), og dette dokument ændrer og supplerer, er medtaget som reference i og læses sammen med din tilsvarende ProSupport Enterprise Suite-servicebeskrivelse og med kundens gældende masteraftale, som det beskrives i afsnittet om vilkår og betingelser for Dell-services i servicebeskrivelsen for din ProSupport for Enterprise Suite-service.

Disse supplerende services sælges som et tillæg til en eksisterende ProSupport-, ProSupport Plus for Enterprise-, ProSupport One for Data Center-service ("ProSupport Enterprise Suite"). Dit tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt faktura eller ordrebekræftelse fra Dell (som relevant, "ordreformularen") vil indeholde navnet på den (de) service(s) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Disse supplerende services, der beskrives i dette dokument, er supportservices, som supplerer nye ProSupport Enterprise Suite-kontrakter (købt på "point of sale" for den tilsvarende løsning, som det er angivet på din ordreseddel) eller eksisterende ProSupport Enterprise Suite-kontrakter (købt "efter point of sale" for den tilsvarende løsning), som det er angivet på din ordreformular. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp eller anmode om en kopi af den gældende aftale for din(e) service(s). Hvis du gerne vil have en kopi af din aftale med din Dell-forhandler, bedes du kontakte den pågældende forhandler.

### Supplerende supportservices

Tilbuddet om ProSupport Add-on for HPC er tilgængeligt på udvalgte Dell-server-, -lagrings- og -netværksprodukter, der sælges som led i en Dell-designet eller -anbefalet HPC-løsning, der består af de produkter, som er beskrevet i HPC-produktlisten. Denne service omfatter:

- forbedret opkaldshåndtering af Dell ProSupport-teams og HPC-løsningsspecialister
- adgang til det ledende Dell HPC-supportteam, som har et dybt kendskab til Dell HPC-produkter og -løsninger og viden om, hvordan Dell-produkter og vores løsningspartners produkter arbejder sammen i HPC-klyngeomiljøer.
- fjerninvolvering af HPC-specialister inden support under ProDeploy HPC-inddragelse: vurdering af kundens sted samt supportplanlægning.

HPC-løsningsspecialisterne yder fjernsupport på følgende områder:

- Rådgivning om funktioner, funktionalitet, klyngekonfigurationsproblemer, firmwareversioner, kompatibilitet og generelle HPC-spørgsmål omkring det at komme i gang
- Hjælp til fejlfinding af forringet klyngeydelse baseret på tidligere dokumenterede niveauer etableret under præstationsbenchmarks under implementering
- Hjælp til at løse kritiske supportproblemer, der er specifikke for dit HPC-miljø

Kunderne skal opfylde følgende kriterier for at være berettiget til services:

Indledende klyngetilpasningskriterier

- Dell Ready Bundle til HPC eller anden Dell-anbefalet og -konfigureret HPC-løsning
- ProSupport eller ProSupport Plus købt på alle server, al lagring og alle netværksnoder i klyngen.
- ProSupport Add-on for HPC købt på alle servere, al lagring og alle netværksnoder i klyngen. ProSupport for OMNIA, der er købt i forbindelse med alle OMNIA-administrerede noder i klyngen.

Eksisterende klyngetilpasningskriterier

- Klynger fra Dell, der er implementeret højst 12 måneder forinden, opfylder betingelserne for APOS
- Klynger fra Dell, der er implementeret mere end 12 måneder forinden, kræver en teknisk validering af klyngekonfigurationen fra Dell, før de er berettiget APOS ProSupport Add-on for HPC-service. Dell forbeholder sig retten til at annullere, hvis kunden ikke møder kravene.

- ProSupport eller ProSupport Plus købt på alle server, al lagring og alle netværksnoder i klyngen.
- ProSupport Add-on for HPC købt på alle servere, al lagring og alle netværksnoder i klyngen. ProSupport for OMNIA, der er købt i forbindelse med alle OMNIA-administrerede noder i klyngen.

## Oversigt over Dell ProSupport Add-on for HPC-understøttede produkter

HPC-produkter med flere leverandører er kategoriseret i fire grupper baseret på produktkilden og niveauet af support, som Dell vil levere

1. **Dell-produkter** er defineret som produkter fremstillet af Dell eller en Dell-producent af originalt udstyr (OEM) og er berettiget dækning af en Dell ProSupport Enterprise Suite-kontrakt. Dell har produktkendskab og er ansvarlig for at løse problemer med disse produkter i henhold til den købte ProSupport-kontrakt.
2. **Produkter fra HPC-løsningspartnere** er defineret som produkter fremstillet af en Dell-løsningspartner. Dell opretholder produktkendskab, adgang til uddannelse, supportlab og et direkte samarbejde med deres supportteam. Dell vil hjælpe kunden med at løse almindelige problemer og vil udnytte et samarbejdende supportforhold med løsningspartneren for komplekse problemer alt efter den produktsupportkontrakt, du har med HPC-løsningspartneren.
3. **Tredjepartsprodukter** er defineret som produkter fremstillet af en Dell-partner. Dell tager imod kundens første opkald og gør brug af et direkte samarbejdsforhold med tredjepartens supportteam for at koordinere en problemløsning i henhold til den produktsupportkontrakt, du har med disse partnere.
4. **HPC open source-produkter uden ansvar defineres som produkter**, der er tilgængelige via open source-distribution, og er almindeligt implementeret i vores kunders HPC-klynger. Dell har produktkendskab og vil yde assistance, men der er ingen samarbejdsaftale med et ansvarligt supportteam, og Dell er ikke ansvarlig for at løse eventuelle problemer.

## Liste over ProSupport Add-on for HPC-understøttede produkter

| Produktkategori                        | Produkt                       | Supportkategori                    |
|----------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Hardware                               | Dell PowerEdge-servere        | Dell-produkter                     |
|                                        | Dell Storage eller MD Storage | Dell-produkter                     |
|                                        | Dell Networking               | Dell-produkter                     |
|                                        | Dell Connectrix FC Networking | Dell-produkter                     |
|                                        | NVIDIA-GPU                    | Dell-produkter                     |
|                                        | DataDirect-netværk (DDN)      | Tredjepartsprodukter               |
|                                        | Mellanox Networking           | Produkter fra HPC-løsningspartnere |
|                                        | OmniPath Networking           | Produkter fra HPC-løsningspartnere |
| Software-OS                            | Red Hat Ent. Linux (RHEL)     | Dell-produkter                     |
|                                        | Red Hat HA-klynge             | Dell-produkter                     |
|                                        | SUSE                          | Dell-produkter                     |
|                                        | Ubuntu LTS                    | Dell-produkter                     |
|                                        | CentOS                        | HPC Open Source uden ansvar        |
|                                        | Rocky Linux                   | HPC Open Source uden ansvar        |
| Software Cluster Manager               | OMNIA Cluster Manager         | Dell-produkter                     |
|                                        | Bright Cluster Manager        | Produkter fra HPC-løsningspartnere |
|                                        | Bright ML (Machine Learning)  | Tredjepartsprodukter               |
|                                        | OpenHPC Cluster Manager       | HPC Open Source uden ansvar        |
| Software-PFS<br>(Parallel File System) | Arcstream PixStor             | Tredjepartsprodukter               |
|                                        | BeeGFS ThinkParQ              | HPC Open Source uden ansvar        |

\* Dell Technologies", som anvendt i dette dokument, betyder den relevante Dell-salgseenhed ("Dell"), der er angivet på din Dell-ordreformular.