



Servicebeschreibung

Dell Optimize for Infrastructure

Einführung

Dell Technologies Services erbringt den Optimize for Infrastructure-Service („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des oder der Services und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support oder von dem für Sie zuständigen Mitglied des Dell Vertriebsteams.

Der Optimize for Infrastructure-Service ist ein verlängerbarer Vertragsservice, der den Kunden über den Technical Account Manager (TAM) Zugang zu technischem Fachwissen zu Dell Technologies Produkten bietet. Mit Optimize for Infrastructure erhalten die Kunden beratende Orientierung, proaktiven Support, regelmäßige geplante Systemüberprüfungen zur Maximierung der Leistung und Optimierung der Infrastruktur, sowie eine Ausrichtung der Initiativen an den geschäftlichen Anforderungen. Der Kunde profitiert von den Vorteilen von Optimize for Infrastructure, indem er von Dell Ratschläge/Beratungen in Bezug auf Best Practices (die vom Kunden angenommen werden können oder nicht) erhält, um Kosten in 3 (drei) verschiedenen Kategorien zu senken.

- Betriebsausgaben
- Investitionsausgaben
- Ungeplante Ausfallzeiten

Dieser Service wird direkt oder über Dell Partner als Add-on für ein bestehendes ProSupport for Infrastructure-, ProSupport Plus for Infrastructure- oder ProSupport One-Serviceangebot verkauft und unterliegt den Bedingungen und Bestimmungen von Dell. Der Service Optimize for Infrastructure ergänzt Support-Reparaturservices wie ProSupport oder ProSupport Plus durch die Bestimmung eines TAM, der sich mit der Umgebung der KundInnen gut auskennt. Der TAM interagiert mit den KundInnen und den Dell Service Account Managern im Rahmen von ProSupport Plus oder VertreterInnen von Dell Partnern, um proaktiven Support und Hilfe beim täglichen Betrieb und Management des berechtigten Systems zu bieten. Zusätzlich unterstützt der TAM die langfristige strategische Planung und die Optimierung der Infrastruktur durch eine Beratung.

Optimize for Infrastructure – Funktionen

Der TAM berät Sie regelmäßig umfassend zu Best Practices, bietet proaktiven Support und führt regelmäßige geplante Überprüfungen der abgedeckten Infrastruktur durch. (Die genauen Funktionen und Pflichten des TAM sind in Tabelle 1 aufgeführt.)

Optimize for Infrastructure-Vereinbarungen können als Ergänzung zu bereits vorhandenen Support Servicevereinbarungen in mehrjährig abgestuften Laufzeiten erworben werden.

Bei Optimize for Infrastructure arbeiten die Kunden mit einem TAM zusammen, der sich umfassende Kenntnisse Ihrer Umgebung aneignen wird. Durch die Überwachung der Systeme und Kommunikation mit den Kunden können TAMs regelmäßige Berichte, Beurteilungen und Orientierung anbieten, mit denen der Verwaltungszeitaufwand reduziert und hohe Verfügbarkeit ermöglicht werden können. Der TAM dient außerdem als zentrale Anlaufstelle für alle technischen Fragen zu den von der Vereinbarung abgedeckten Infrastruktur des Kunden.

Tabelle 1: Merkmale des Optimize for Infrastructure-Service

<p>Beratungsservices</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung zu Betriebssystemen und Wartung von effizienter Infrastruktur zur Unterstützung bei Design und Betrieb einer optimierten Umgebung • Unterstützung bei der Planung und Vorbereitung von Hardware- und Softwareupgrades, um sicherzustellen, dass Wartungsarbeiten ohne Zwischenfälle durchgeführt werden können • Orientierungshilfe bezüglich der Betriebseffizienz, um den ROI zu maximieren
<p>Reaktive Support Services*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung von Service-Requests am Ermittlungspunkt • Zusammenarbeit mit dem Dell Supportteam zur zeitnahen Lösung von Fällen • Customer Advocate für den Kunden bei Supportproblemen mit Schweregrad 1 und 2, um eine zeitnahe Lösung und Unterstützung bei der Koordination der erforderlichen Ressourcen zu gewährleisten
<p>Jährlicher Besuch vor Ort*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persönlicher Besuch, um sicherzustellen, dass der TAM über die aktuellen und zukünftigen Infrastrukturanforderungen des Kunden informiert ist, um dessen betriebliche Ziele unterstützen zu können • Schematische Aufzeichnung und Beurteilung der Systemarchitektur zur Optimierung der Systemplanung und -konfiguration • Durchführung von Bewertungsbesprechungen, um die Infrastruktur an den Kundenanforderungen und Geschäftsinitiativen auszurichten • Beratung über den Status und empfohlene Lösungen im Zusammenhang mit der Vervollständigung der Infrastrukturlösung, einschließlich Sicherheit, Fabric-Konfiguration, Funktionssätze und SAN-Prozesse
<p>Überprüfungen von Kapazität und Leistung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Kapazitäts- und Performancekennzahlen, um eine durchgängig hohe Performance und Betriebseffizienz der Infrastruktur sicherzustellen • Beratung über Lösungen und Best Practices zum Erfüllen der Kapazitäts- und Leistungsanforderungen • Treffen mit dem Kunden zur Besprechung der Ergebnisse der Kapazitäts- und Leistungsprüfung und Analyse der Ergebnisse • Proaktive Überwachung der Kapazitäts- und Performancekennzahlen, um einen effizienten Betrieb der Infrastrukturmgebung sicherzustellen und wichtige Probleme wie Performancespitzen und Kapazitätsobergrenzen zu kommunizieren

Fallprüfungen	<ul style="list-style-type: none"> • Aktive Überprüfung der Supportanfragen zur Bestimmung potenzieller Probleme und Empfehlung von Schulungen, falls erforderlich • Proaktive und persönliche Unterstützung zur Minimierung der Fehlerdiagnose bei Supportanrufen • Treffen mit dem Kunden zur Besprechung der Ergebnisse der Fallprüfungen und Lösung von potenziellen Problemen • Ausarbeitung eines Fallverlaufsberichts mit der Zusammenfassung der Fälle, der Trends, von Verbesserungsmöglichkeiten und potenziellen Risiken oder Problemen
Prüfungen des Systemprotokolls	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Überprüfung des Systemprotokolls, um einen effizienten Betrieb der Infrastruktur sicherzustellen und ungewöhnliche Aktivität und Trends zu erkennen • Überprüfung von Protokolleinträgen mit dem Kunden und Kommunikation der Ergebnisse zur Bearbeitung potenzieller Probleme
Redundanzbeurteilungen	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Lösung, um sicherzustellen, dass die Redundanz- und Failover-Empfehlungen intakt sind • Beratung zu Best Practices für die Wartung einer vollständig redundanten Lösung • Unterstützung bei der Ausarbeitung von Plänen zur Schaffung von redundanten Lösungen
Services zur Betriebseffizienz	<ul style="list-style-type: none"> • Beurteilung der Kundenumgebung und der Anforderung zur Bereitstellung von Empfehlungen für Best Practices für die Systemkonfiguration und -optimierung • Durchführung von Überprüfungen des Systems als Orientierungshilfe bezüglich Best Practices und Systemadministration

* Im Service Optimize for Infrastructure Quarterly nicht enthalten.

Optimize for Infrastructure – Leistungen

Mit dem Optimize for Infrastructure-Service erhält der Kunde eine regelmäßige Dokumentation, in der die Systemarchitektur beschrieben wird, die Auswirkungen von Systemwarnungen und -protokollen beurteilt werden, eine Analyse der Kapazitäts- und Leistungskennzahlen vorgenommen wird und die Best Practices für die speziellen geschäftlichen Anforderungen aufgezeigt werden. Die unten angegebene Liste enthält den spezifischen Leistungsumfang für den Kunden.

Tabelle 2: Optimize for Infrastructure – Leistungen

Material	Beschreibung	Optimize for Infrastructure	
		Vierteljährlich	Monatlich
Reaktive Support Services	Siehe Tabelle 1	–	Nach Bedarf
Jährlicher Besuch vor Ort	Siehe Tabelle 1	–	Jährlich
Lösungsinventar	Detaillierte Aufstellung der gesamten Systemhardware	Vierteljährlich	Monatlich
Kapazitätsbericht	Analyse der Infrastruktur- und Performancedetails Hervorheben von Infrastrukturnutzung, Auslastungsraten sowie Beratung und Unterstützung bei der Kapazitätsplanung	Vierteljährlich	Monatlich

Material	Beschreibung	Optimize for Infrastructure	
		Vierteljährlich	Monatlich
Bericht über Fallprüfungen	Zusammenfassung aller Supportfälle für den Kunden und Ermittlung von Trends und potenziellen Problemen, die angegangen werden müssen	Vierteljährlich (letzte 4 Wochen)	Monatlich
Überprüfung der Systemprotokolle	Übersicht über die Systemprotokolle und Analyse ihrer Auswirkungen auf den Betrieb	Vierteljährlich (letzte 4 Wochen)	Monatlich
Planung und Ergebnisse des Ausfalltests Überprüfung und Empfehlungen	Bereitstellung von Best-Practice-Dokumentationen auf Produktebene zur Unterstützung von Failover-Tests	Vierteljährlich	Monatlich
Erkennung von Anomalien	Das proprietäre Tool <i>Optimize Telemetry Insights</i> von Dell nutzt künstliche Intelligenz, um Anomalien bei Systemkapazität, Leistung, Codewährungen und/oder Warnmeldungen zu identifizieren.	Nach Bedarf	Nach Bedarf
Dokument mit Best Practices und Empfehlungen	Anhand der Kundenumgebung angepasster Leitfaden zur Darstellung und Besprechung der Best Practices und Konfigurationseinstellungen für Hardware und Software	Vierteljährlich	Monatlich

Optimize for Infrastructure – Meilensteine und Pläne

Tabelle 3: Optimize for Infrastructure – Meilensteine und Pläne

Meilenstein	Beschreibung	Optimize for Infrastructure	
		Vierteljährlich	Monatlich
Erstbewertung	Durchführen der Erstbewertung von Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung der Kapazitäts- und Performancestandards und -anforderungen • Durchführung einer grundlegenden Überprüfung des Systemstatus • Besprechung der geschäftlichen Anforderungen und Initiativen mit dem Kunden • Kommunizieren des Frameworks des Optimize for Infrastructure-Services und Ausrichten an Kundenanforderungen 	Ein Mal	Ein Mal

Meilenstein	Beschreibung	Optimize for Infrastructure	
		Vierteljährlich	Monatlich
Leistungen	Bereitstellen einer Systemanalyse von Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> • Übersicht und Zusammenfassung für obere Managementebene • Überprüfung der Kapazität und der Leistung • Überprüfung des Systemstatus • Überprüfung des monatlichen Fallverlaufs • Überprüfung der Systemprotokolle • Besprechung von Dokumentationsaktualisierungen • Allgemeine Empfehlungen gemäß den betrieblichen Zielen • Unterstützung bei der Redundanzbewertung • Bereitstellung von Aktualisierungen der Best Practices 	Vierteljährlich	Monatlich
Kontinuierlich	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualisierungen der Best Practices • Überwachung von Systemleistung und –kapazität • Unterstützung bei der Bedarfsplanung • Unterstützung beim Changemanagement • Proaktive Produktberatung 	Ja	Ja

Ausschlüsse

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt werden:

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Optimize for Infrastructure ist kein Ersatz für den Supportservice für Dell Systeme.
- Datenmigration von bereits vorhandenem Direct Attach Storage (DAS) oder von sonstigen Geräten
- Installation oder Scripting-Services

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Gewährleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder der Vereinbarung, wie nachfolgend in den Geschäftsbedingungen von Dell Services definiert, geregelt sind.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

- Konfigurieren der entsprechenden Systemmanagementsoftware zur Übertragung und zum Zugriff auf die erforderlichen Konfigurationsdaten auf Dell Servern über verschlüsselte Kanäle. Dazu gehören z. B. Secure Connect Gateway und APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Bestimmung einer Ansprechperson beim Kunden auf Entscheidungsträgerebene, der Ergebnisse und Empfehlungen des TAM verstehen und besprechen kann
- Teilnahme an regelmäßigen geplanten Optimize for Infrastructure-Meetings
- Bewerten und Umsetzen der Empfehlungen des TAM

- Besprechung von kurz- und langfristigen Plänen zur Dell Infrastruktur für die proaktive Festlegung und Planung von Projekten
- Zusammenarbeit mit dem TAM, um sicherzustellen, dass die Informationen von Dell zu Kundenkontakten und besonderen Umständen genau und aktuell sind

Servicezeiten: In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird dieser Service, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell Technologies Services von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) in erster Linie remote erbracht.

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 7:00 bis 16:00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Hongkong, Japan, Korea, Malaysia, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Taiwan, Thailand	Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Frankreich, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay, Brasilien, Kolumbien, Peru und Chile	Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 9:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 8:00 bis 18:00 Uhr

Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Andere Marken sind Marken der jeweiligen Eigentümer.