

# Περιγραφή Υπηρεσιών

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

### Επισκόπηση υπηρεσιών

Η Dell Technologies\* προσφέρει το Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC). (σε συνδυασμό με την αντίστοιχη υπηρεσία ProSupport Enterprise Suite (ορίζεται παρακάτω) για τη λύση σας HPC όπως προβλέπεται στο Έντυπο παραγγελίας, εφεξής η Υπηρεσία(-ες)) σύμφωνα με το παρόν έγγραφο το οποίο επισυνάπτεται και συμπληρώνει την αντίστοιχη περιγραφή υπηρεσίας ProSupport Enterprise Suite (το παρόν έγγραφο μαζί με την αντίστοιχη περιγραφή υπηρεσίας ProSupport Enterprise Suite αποτελούν την «Περιγραφή υπηρεσίας»). Η περιγραφή υπηρεσίας που ισχύει για την αντίστοιχη υπηρεσία ProSupport Enterprise Suite διατίθεται στη διεύθυνση [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global) και το παρόν έγγραφο τροποποιεί και συμπληρώνει, ενσωματώνεται μέσω αναφοράς και πρέπει να διαβάζεται μαζί με την αντίστοιχη περιγραφή της υπηρεσίας ProSupport Enterprise Suite και με την ισχύουσα κύρια συμφωνία του Πελάτη, όπως περιγράφεται στην ενότητα Όροι & Προϋποθέσεις Υπηρεσιών Dell της Περιγραφής Υπηρεσίας για την υπηρεσία ProSupport for Enterprise Suite που αγοράσατε.

Αυτές οι συμπληρωματικές υπηρεσίες αγοράζονται ως προσθήκη σε μια υπάρχουσα υπηρεσία ProSupport, ProSupport Plus for Enterprise, ProSupport One for Data Center (η «ProSupport Enterprise Suite»). Η προσφορά σας, το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας από την Dell (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Έντυπο παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές της Υπηρεσίας που αγοράσατε. Αυτές οι συμπληρωματικές Υπηρεσίες που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο είναι πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης οι οποίες συμπληρώνουν τις νέες συμβάσεις της ProSupport Enterprise Suite (που αγοράστηκε στο «σημείο πώλησης» της αντίστοιχης λύσης, όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας σας) ή στις υπάρχουσες συμβάσεις της ProSupport Enterprise Suite (που αγοράστηκε «μετά το σημείο πώλησης» της αντίστοιχης λύσης), όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας σας. Για πρόσθετη βοήθεια ή για να ζητήσετε αντίγραφο της διέπουσας σύμβασης που ισχύει για τις Υπηρεσίες, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell. Για να λάβετε αντίγραφο της Σύμβασης με τον αντίστοιχο μεταπωλητή της Dell, επικοινωνήστε με τον συγκεκριμένο μεταπωλητή.

### Συμπληρωματικές Υπηρεσίες Υποστήριξης

Το ProSupport Add-on for HPC διατίθεται για επιλεγμένους διακομιστές, συστήματα αποθήκευσης και προϊόντα δικτύωσης της Dell τα οποία πωλούνται ως μέρος μιας λύσης για HPC που σχεδίασε ή πρότεινε η Dell και αποτελείται από τα προϊόντα που αναφέρονται στον Κατάλογο υποστηριζόμενων προϊόντων HPC. Αυτή η υπηρεσία περιλαμβάνει τα εξής:

- Βελτιωμένη διαχείριση κλήσεων από την ομάδα της Dell ProSupport και των ειδικών μας σε λύσεις HPC
- Πρόσβαση στην ομάδα υποστήριξης HPC ανώτερων τεχνικών της Dell οι οποίοι διαθέτουν ενδελεχή γνώση των προϊόντων και λύσεων της Dell για HPC, καθώς και του τρόπου με τον οποίο τα προϊόντα της Dell και οι λύσεις προϊόντων των συνεργατών μας συνεργάζονται σε περιβάλλοντα HPC με συμπλέγματα.
- Εξ αποστάσεως επαφή πριν την υποστήριξη με ειδικούς για HPC κατά τη διάρκεια της δέσμευσης της ProDeploy HPC: εξέταση εγκατάστασης πελάτη και σχεδιασμός υποστήριξης

Οι ειδικοί λύσεων για HPC θα παρέχουν εξ αποστάσεως υποστήριξη στους εξής τομείς:

- Παροχή συμβουλών για τις δυνατότητες, τις λειτουργίες, τα ζητήματα διάρθρωσης συμπλεγμάτων, τις εκδόσεις υλικολογισμικού, τη διαλειτουργικότητα και γενικές ερωτήσεις για την «έναρξη» του HPC
- Βοήθεια στην επίλυση προβλημάτων υποβάθμισης της απόδοσης συμπλεγμάτων με βάση τα προηγούμενα καταγεγραμμένα επίπεδα που προσδιορίστηκαν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης συγκριτικής αξιολόγησης κατά την υλοποίηση
- Βοήθεια στην αντιμετώπιση κρίσιμων προβλημάτων υποστήριξης που αφορούν το δικό σας περιβάλλον HPC

Για να δικαιούνται οι Πελάτες την παροχή των Υπηρεσιών, πρέπει να πληρούν τα εξής κριτήρια:

Αρχικά κριτήρια εφαρμογής συμπλεγμάτων

- Dell Ready Bundle για HPC ή για άλλη λύση για HPC που πρότεινε ή διάρθρωσε η Dell
- ProSupport ή ProSupport Plus που αγοράστηκε για όλους τους διακομιστές, συστήματα αποθήκευσης και κόμβους δικτύωσης σε σύμπλεγμα.
- ProSupport Add-on for HPC που αγοράστηκε για όλους τους διακομιστές, συστήματα αποθήκευσης και κόμβους δικτύωσης σε σύμπλεγμα. ProSupport for OMNIA που αγοράστηκε για όλους τους διαχειριζόμενους κόμβους OMNIA σε σύμπλεγμα.

#### Υπάρχοντα κριτήρια εφαρμογής συμπλεγμάτων

- Τα συμπλέγματα που προέρχονται από την Dell και εφαρμόστηκαν στους 12 μήνες ακριβώς ή νωρίτερα είναι επιλέξιμα για APOS
- Τα συμπλέγματα που προέρχονται από την Dell και εφαρμόστηκαν πριν από περισσότερους από 12 μήνες, χρήζουν επιβεβαίωσης της διάρθρωσης των συμπλεγμάτων από τους τεχνικούς της Dell για να είναι επιλέξιμα για την υπηρεσία APOS ProSupport Add-on for HPC. Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει εάν ο πελάτης δεν πληροί τις απαιτήσεις.
- ProSupport ή ProSupport Plus που αγοράστηκε για όλους τους διακομιστές, συστήματα αποθήκευσης και κόμβους δικτύωσης σε σύμπλεγμα.
- ProSupport Add-on for HPC που αγοράστηκε για όλους τους διακομιστές, συστήματα αποθήκευσης και κόμβους δικτύωσης σε σύμπλεγμα. ProSupport for OMNIA που αγοράστηκε για όλους τους διαχειριζόμενους κόμβους OMNIA σε σύμπλεγμα.

#### Επισκόπηση υποστηριζόμενων προϊόντων Dell ProSupport Add-on for HPC

Τα προϊόντα για HPC σε περιβάλλοντα πολλών προμηθευτών κατατάσσονται σε τέσσερις ομάδες με βάση την πηγή του προϊόντος και το επίπεδο υποστήριξης που θα παράσχει η Dell

1. Ως **Προϊόντα της Dell** λογίζονται τα προϊόντα που κατασκευάζει η Dell ή ένας αρχικός κατασκευαστής εξοπλισμού (OEM) της Dell και δικαιούνται κάλυψη με βάση τη σύμβαση της Dell ProSupport Enterprise Suite. Η Dell διαθέτει γνώση των προϊόντων και ευθύνεται για την επίλυση προβλημάτων αυτών των προϊόντων σύμφωνα με τη σύμβαση της υπηρεσίας ProSupport που αγοράστηκε.
2. Ως **Προϊόντα Λύσεων Συνεργατών για HPC** λογίζονται τα προϊόντα που κατασκευάζονται από έναν συνεργάτη λύσεων της Dell. Η Dell διατηρεί τη γνώση των προϊόντων, την πρόσβαση σε εκπαίδευση, ένα εργαστήριο υποστήριξης και μια άμεση σχέση συνεργασίας με την ομάδα υποστήριξης του συνεργάτη. Η Dell θα βοηθήσει τον πελάτη να λύσει κοινά προβλήματα και θα αξιοποιήσει τη συνεργατική σχέση υποστήριξης με τον συνεργάτη λύσεων για σύνθετα προβλήματα που βασίζονται στη σύμβαση υποστήριξης προϊόντων που έχετε με τον Συνεργάτη Λύσεων για HPC
3. Ως **Προϊόντα Τρίτων** λογίζονται τα προϊόντα που κατασκευάζονται από συνεργάτες της Dell. Η Dell θα δεχτεί την πρώτη κλήση και θα χρησιμοποιήσει την άμεση σχέση συνεργασίας με την ομάδα υποστήριξης του τρίτου προμηθευτή προκειμένου να συντονίσει την επίλυση του ζητήματος σύμφωνα με τη σύμβαση υποστήριξης προϊόντων που έχετε συνάψει με αυτούς τους συνεργάτες.
4. Ως **Μη ελεγχόμενα προϊόντα ανοιχτού κώδικα για HPC** λογίζονται τα προϊόντα που διατίθενται μέσω διανομής ανοιχτού κώδικα και αναπτύσσονται συνήθως στα συμπλέγματα των πελατών μας για HPC. Η Dell διαθέτει γνώση των προϊόντων και θα παράσχει βοήθεια, αλλά δεν υπάρχει συμφωνία συνεργασίας με καμία υπεύθυνη ομάδα υποστήριξης και η Dell δεν ευθύνεται για την επίλυση τυχόν προβλημάτων.

#### Κατάλογος υποστηριζόμενων προϊόντων για το ProSupport Add-on for HPC

Κατηγορία προϊόντος	Προϊόν	Κατηγορία υποστήριξης
Υλικό	Διακομιστές Dell PowerEdge	Προϊόντα Dell
	Dell Storage ή συστήματα αποθήκευσης MD	Προϊόντα Dell
	Dell Networking	Προϊόντα Dell
	Λύσεις δικτύωσης Dell Connectrix FC	Προϊόντα Dell
	nVidia GPU	Προϊόντα Dell
	DataDirect Networks (DDN)	Προϊόντα τρίτων
	Συστήματα δικτύωσης Mellanox	Προϊόντα συνεργατών λύσεων για HPC
Συστήματα δικτύωσης OmniPath	Προϊόντα συνεργατών λύσεων για HPC	
Λειτουργικό σύστημα	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	Προϊόντα Dell
	Red Hat HA Cluster	Προϊόντα Dell
	SUSE	Προϊόντα Dell
	Ubuntu LTS	Προϊόντα Dell

	CentOS	Μη ελεγχόμενο προϊόν ανοιχτού κώδικα για HPC
	Rocky Linux	Μη ελεγχόμενο προϊόν ανοιχτού κώδικα για HPC
Software Cluster Manager	OMNIA Cluster Manager	Προϊόντα Dell
	Bright Cluster Manager	Προϊόντα συνεργατών λύσεων για HPC
	Bright ML (Μηχανική μάθηση)	Προϊόντα τρίτων
	OpenHPC Cluster Manager	Μη ελεγχόμενο προϊόν ανοιχτού κώδικα για HPC
PFS λογισμικού (σύστημα παράλληλων αρχείων)	Arcstream PixStor	Προϊόντα τρίτων
	BeeGFS ThinkParQ	Μη ελεγχόμενο προϊόν ανοιχτού κώδικα για HPC

\* Με την ονομασία «Dell Technologies», όπως χρησιμοποιείται στο παρόν έγγραφο, νοείται η ισχύουσα επιχείρηση πωλήσεων της Dell («Dell»), όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της Dell.