



## Περιγραφή υπηρεσίας

---

### Dell Optimize for Infrastructure

#### Εισαγωγή

Η Dell Technologies Services βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία Optimize for Infrastructure (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας»). Η προσφορά, το έντυπο παραγγελίας ή άλλο αμοιβαία συμφωνημένο έντυπο τιμολογίου ή επιβεβαίωσης παραγγελίας που θα λάβετε (στο εξής, «Έντυπο παραγγελίας», κατά περίπτωση) θα περιλαμβάνει την ονομασία των υπηρεσιών, καθώς και τις διαθέσιμες επιλογές εξυπηρέτησης που έχετε αγοράσει. Για περαιτέρω βοήθεια ή για να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης ή των συμβάσεων υπηρεσιών που σας αφορούν, επικοινωνήστε με το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων με τον οποίο συνεργάζεστε.

Η υπηρεσία Optimize for Infrastructure είναι μια ανανεώσιμη υπηρεσία που παρέχεται στο πλαίσιο σύμβασης και προσφέρει στους πελάτες πρόσβαση σε τεχνογνωσία για προϊόντα αποθήκευσης της Dell Technologies μέσω ενός τεχνικού υπευθύνου διαχείρισης λογαριασμού (Technical Account Manager, στο εξής «TAM»). Με την υπηρεσία Optimize for Infrastructure, οι πελάτες λαμβάνουν συμβουλευτική καθοδήγηση και τακτικές προγραμματισμένες ανασκοπήσεις των συστημάτων τους με στόχο τη μεγιστοποίηση της απόδοσης και τη βελτιστοποίηση της υποδομής, αλλά και για την ευθυγράμμιση των πρωτοβουλιών με τις απαιτήσεις της επιχείρησης. Οι πελάτες επωφελούνται από την υπηρεσία Optimize for Infrastructure, λαμβάνοντας συμβουλευτική υποστήριξη/καθοδήγηση αναφορικά με τις βέλτιστες πρακτικές από την Dell (τις οποίες μπορεί να υιοθετήσει ο Πελάτης, εφόσον το επιθυμεί) με στόχο τη μείωση του κόστους σε 3 (τρεις) διαφορετικές κατηγορίες.

- Λειτουργικά έξοδα
- Κεφαλαιακές δαπάνες
- Απρογραμμάτιστες διακοπές λειτουργίας

Η παρούσα Υπηρεσία πωλείται απευθείας ή μέσω συνεργατών Dell ως προσθήκη σε υπάρχουσα προσφορά υπηρεσιών ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure ή ProSupport One και υπόκειται στους όρους και τις προϋποθέσεις της Dell. Η υπηρεσία Optimize for Infrastructure συμπληρώνει τις υπηρεσίες υποστήριξης για επιδιόρθωση όπως το ProSupport ή το ProSupport Plus, ορίζοντας έναν TAM που θα έχει στενή γνώση του περιβάλλοντος του πελάτη. Ο TAM θα αλληλεπιδρά με τον Πελάτη και με τους Service Account Manager της Dell στο πλαίσιο του ProSupport Plus ή με αντιπροσώπους Συνεργατών της Dell για την παροχή προληπτικής υποστήριξης και βοήθειας στις καθημερινές λειτουργίες και τη διαχείριση του δικαιούμενου συστήματος. Επιπλέον, ο TAM θα βοηθάει στον μακροπρόθεσμο στρατηγικό σχεδιασμό και στη βελτιστοποίηση της υποδομής, παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες.

## Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure

Ο TAM θα παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε τακτική και συνεχή βάση για βέλτιστες πρακτικές και θέματα προληπτικής υποστήριξης, καθώς και τακτικά προγραμματισμένους ελέγχους της καλυπτόμενης υποδομής. (Οι ειδικοί ρόλοι και οι αρμοδιότητες του TAM παρατίθενται στον Πίνακα 1.)

Οι συμφωνίες παροχής της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure μπορούν να συναφθούν παράλληλα με υπάρχουσες συμβάσεις παροχής υπηρεσιών υποστήριξης επιδιόρθωσης και να έχουν πολυετή διάρκεια ισχύος.

Με την υπηρεσία Optimize for Infrastructure, κάθε πελάτης ανατίθεται σε έναν TAM, ο οποίος θα εξοικειωθεί και θα κατανοεί σε βάθος την υποδομή του. Μέσα από την παρακολούθηση και την επικοινωνία με τους πελάτες, οι TAM είναι σε θέση να προσφέρουν τακτικές εκθέσεις, αξιολόγηση και καθοδήγηση που συμβάλλουν στη μείωση του χρόνου διαχείρισης και διασφαλίζουν την υψηλή διαθεσιμότητα της υποδομής. Ο TAM αποτελεί επίσης ένα κοινό σημείο επικοινωνίας για τις τεχνικές ερωτήσεις που αφορούν στην καλυπτόμενη υποδομή του πελάτη.

Πίνακας 1: Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure

Συμβουλευτικές υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμβουλές για τα λειτουργικά συστήματα και τη συντήρηση αποδοτικής υποδομής που βοηθούν στη σχεδίαση και στη λειτουργία ενός βελτιστοποιημένου περιβάλλοντος</li> <li>• Βοήθεια στη σχεδίαση, τον προγραμματισμό και την προετοιμασία για αναβαθμίσεις υλικού και λογισμικού, ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη εκτέλεση των ενεργειών συντήρησης</li> <li>• Παροχή καθοδήγησης για την αποδοτικότητα των λειτουργιών με στόχο τη μεγιστοποίηση της απόδοσης επένδυσης</li> </ul>
Υπηρεσίες υποστηρικτικής αντιμετώπισης*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία αιτήματος εξυπηρέτησης στο σημείο εντοπισμού</li> <li>• Συντονισμός με την ομάδα υποστήριξης της Dell για να διασφαλιστεί η έγκαιρη επίλυση κάθε υπόθεσης</li> <li>• Εκπροσώπηση του πελάτη σε ζητήματα υποστήριξης Σοβαρότητας 1 και Σοβαρότητας 2 για τη διασφάλιση της έγκαιρης επίλυσής τους και την παροχή βοήθειας για τον συντονισμό των απαραίτητων πόρων</li> </ul>
Ετήσια επίσκεψη επιτόπου*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσωπική επίσκεψη που θα βοηθήσει τον TAM να διασφαλίσει την ευθυγράμμιση του με τις τρέχουσες και τις μελλοντικές απαιτήσεις υποδομής του πελάτη για την υποστήριξη των λειτουργικών του στόχων</li> <li>• Σχεδίαση διαγραμμάτων και αξιολόγηση της αρχιτεκτονικής των συστημάτων για τη βελτιστοποίηση της σχεδίασης και της διαμόρφωσής τους</li> <li>• Διεξαγωγή συναντήσεων αξιολόγησης για ευθυγράμμιση της υποδομής με τις απαιτήσεις του πελάτη και τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες του</li> <li>• Παροχή συμβουλών για την κατάσταση της υποδομής και προτάσεις λύσεων που σχετίζονται με την παροχή μιας ολοκληρωμένης λύσης υποδομής, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας, της διαμόρφωσης δομών, των συνόλων δυνατοτήτων και των διεργασιών δικτύου SAN</li> </ul>

Έλεγχοι χωρητικότητας και απόδοσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάλυση μετρήσεων χωρητικότητας και απόδοσης για τη διασφάλιση της συνεχούς υψηλής απόδοσης και λειτουργικής αποδοτικότητας της υποδομής</li> <li>• Συμβουλές για λύσεις και βέλτιστες πρακτικές για την ικανοποίηση των απαιτήσεων χωρητικότητας και απόδοσης</li> <li>• Συναντήσεις με τον πελάτη για την ενημέρωσή του αναφορικά με τα ευρήματα που έχουν προκύψει από τους ελέγχους χωρητικότητας και απόδοσης και την ανάλυση αυτών των ευρημάτων</li> <li>• Προληπτική παρακολούθηση των μετρήσεων χωρητικότητας και απόδοσης για τη διασφάλιση της αποδοτικής λειτουργίας του περιβάλλοντος υποδομής και την επικοινωνία κρίσιμων θεμάτων, όπως οι κατακόρυφες αυξήσεις της απόδοσης και τα όρια χωρητικότητας</li> </ul>
Έλεγχοι υποθέσεων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενεργή ανασκόπηση των υποθέσεων υποστήριξης για τον εντοπισμό ενδεχόμενων προβλημάτων και την υποβολή προτάσεων εκπαίδευσης, αν απαιτείται</li> <li>• Παροχή προληπτικής και εξατομικευμένης βοήθειας με στόχο την ελαχιστοποίηση της διαγνωστικής αντιμετώπισης προβλημάτων σε κλήσεις για θέματα υποστήριξης</li> <li>• Συναντήσεις με τον πελάτη για την ενημέρωσή του αναφορικά με τα ευρήματα της ανασκόπησης υποθέσεων και την επίλυση ενδεχομένων ζητημάτων</li> <li>• Παροχή ιστορικού υποθέσεων που συνοψίζει τις υποθέσεις, τις τάσεις, τα σημεία βελτίωσης και τους πιθανούς κινδύνους ή τα πιθανά ζητήματα</li> </ul>
Έλεγχοι αρχείων καταγραφής συστήματος	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτική ανασκόπηση των αρχείων καταγραφής συμβάντων συστήματος για τη διασφάλιση της αποδοτικής λειτουργίας της υποδομής και τον εντοπισμό ασυνήθιστης δραστηριότητας και ασυνήθιστων τάσεων</li> <li>• Έλεγχος των εγγραφών των αρχείων καταγραφής μαζί με τον πελάτη και ενημέρωσή του για τα ευρήματα ώστε να αντιμετωπιστεί κάθε πιθανό πρόβλημα</li> </ul>
Αξιολογήσεις εφεδρικής	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάλυση της λύσης για να διασφαλιστεί ότι τηρούνται οι συστάσεις εφεδρικής και ανακατεύθυνσης</li> <li>• Παροχή συμβουλών όσον αφορά τις βέλτιστες πρακτικές για τη διατήρηση μιας πλήρως εφεδρικής λύσης</li> <li>• Παροχή βοήθειας για την ανάπτυξη σχεδίων δημιουργίας εφεδρικών λύσεων</li> </ul>
Υπηρεσίες λειτουργικής αποδοτικότητας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αξιολόγηση του περιβάλλοντος και των αναγκών του πελάτη για παροχή προτάσεων βέλτιστων πρακτικών όσον αφορά τη διαμόρφωση και τη βελτιστοποίηση του συστήματος.</li> <li>• Διεξαγωγή ελέγχων συστήματος για την παροχή καθοδήγησης όσον αφορά τις βέλτιστες πρακτικές και τη διαχείριση του συστήματος</li> </ul>

\*Δεν ισχύει για την υπηρεσία Optimize for Infrastructure Quarterly

## Παραδοτέα της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure

Με την υπηρεσία Optimize for Infrastructure ο πελάτης λαμβάνει τακτικά έγγραφα που παραθέτουν αναλυτικά την αρχιτεκτονική του συστήματος, αξιολογούν τον αντίκτυπο των ειδοποιήσεων και των αρχείων καταγραφής του συστήματος, αναλύουν τις μετρήσεις χωρητικότητας και απόδοσης, και προσφέρουν βέλτιστες πρακτικές με βάση τις απαιτήσεις της εκάστοτε επιχείρησης. Η λίστα που ακολουθεί περιέχει τα συγκεκριμένα παραδοτέα που μπορεί να αναμένει ο πελάτης.

Πίνακας 2: Παραδοτέα της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure

Παραδοτέο	Περιγραφή	Optimize for Infrastructure	
		Τριμηνιαία	Μηνιαία
Υπηρεσίες υποστηρικτικής αντιμετώπισης	Όπως περιγράφεται στον Πίνακα 1	Δ/Ι	Ανάλογα με τις ανάγκες
Ετήσια επίσκεψη επιτόπου	Όπως περιγράφεται στον Πίνακα 1	Δ/Ι	Ετήσια
Απογραφή λύσης	Λεπτομερής απογραφή του συνόλου του υλικού του συστήματος.	Τριμηνιαία	Μηνιαία
Έκθεση χωρητικότητας	Ανάλυση λεπτομερειών υποδομής και απόδοσης. Επισημαίνει τον τρόπο χρήσης της υποδομής και τα ποσοστά αξιοποίησης, και παρέχει συμβουλές και βοήθεια για τη σχεδίαση της χωρητικότητας.	Τριμηνιαία	Μηνιαία
Έκθεση ανασκόπησης υποθέσεων	Συνοψίζει όλες τις υποθέσεις υποστήριξης που αφορούν τον πελάτη και προσδιορίζει τις τάσεις και τα πιθανά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν.	Τριμηνιαία (τελευταίες 4 εβδομάδες)	Μηνιαία
Έλεγχος αρχείων καταγραφής συστήματος	Επισκόπηση των αρχείων καταγραφής του συστήματος και ανάλυση του αντίκτυπου στις λειτουργίες.	Τριμηνιαία (τελευταίες 4 εβδομάδες)	Μηνιαία
Ανασκόπηση πλάνου και αποτελεσμάτων δοκιμής ανακατεύθυνσης και παροχή προτάσεων	Παροχή τεκμηρίωσης βέλτιστων πρακτικών σε επίπεδο προϊόντος για βοήθεια στις δοκιμές ανακατεύθυνσης.	Τριμηνιαία	Μηνιαία
Εντοπισμός ανωμαλιών	Το εργαλείο <i>Optimize Telemetry Insights</i> της Dell χρησιμοποιεί τεχνητή νοημοσύνη για τον εντοπισμό ανωμαλιών στη χωρητικότητα, την απόδοση, τον κωδικό νομισμάτων ή/και τις ειδοποιήσεις του συστήματος.	Ανάλογα με τις ανάγκες	Ανάλογα με τις ανάγκες
Έγγραφο βέλτιστων πρακτικών και προτάσεων	Προσαρμοσμένος οδηγός που παρουσιάζει και πραγματεύεται τις βέλτιστες πρακτικές και τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης για το υλικό και το λογισμικό με βάση το περιβάλλον του πελάτη.	Τριμηνιαία	Μηνιαία

## Ορόσημα και χρονοδιάγραμμα της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure

Πίνακας 3: Ορόσημα της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure

Ορόσημο	Περιγραφή	Optimize for Infrastructure	
		Τριμηνιαία	Μηνιαία
Αρχική αξιολόγηση	<p>Διεξαγωγή της αρχικής αξιολόγησης στο πλαίσιο της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Καθορισμός προτύπων και απαιτήσεων διαμόρφωσης, χωρητικότητας και απόδοσης</li> <li>Εκτέλεση βασικού ελέγχου εύρυθμης λειτουργίας συστήματος</li> <li>Συζήτηση για τις επιχειρηματικές απαιτήσεις και πρωτοβουλίες του πελάτη</li> <li>Κοινοποίηση του πλαισίου της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure και ευθυγράμμιση με τις απαιτήσεις του πελάτη</li> </ul>	Μία φορά	Μία φορά
Παραδοτέα	<p>Παροχή ανάλυσης συστήματος στο πλαίσιο της υπηρεσίας Optimize for Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εκτελεστική σύνοψη και επισκόπηση</li> <li>Έλεγχος χωρητικότητας και απόδοσης</li> <li>Έλεγχος εύρυθμης λειτουργίας συστήματος</li> <li>Έλεγχος μηνιαίου ιστορικού υποθέσεων</li> <li>Έλεγχος αρχείων καταγραφής συστήματος</li> <li>Συζήτηση για τις ενημερώσεις της τεκμηρίωσης</li> <li>Γενικές προτάσεις με βάση τους λειτουργικούς στόχους</li> <li>Βοήθεια στην αξιολόγηση της εφεδρικότητας</li> <li>Παροχή ενημερωμένων βέλτιστων πρακτικών</li> </ul>	Τριμηνιαία	Μηνιαία
Σε συνεχή βάση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενημερώσεις βέλτιστων πρακτικών</li> <li>Παρακολούθηση απόδοσης και χωρητικότητας συστήματος</li> <li>Βοήθεια στη σχεδίαση απαιτήσεων</li> <li>Βοήθεια στη διαχείριση αλλαγών</li> <li>Παροχή προληπτικών συμβουλών για προϊόντα</li> </ul>	Ναι	Ναι

### Εξαιρέσεις

Για την αποφυγή αμφιβολιών, παρατίθενται στη συνέχεια οι δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.

- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Η υπηρεσία Optimize for Infrastructure δεν υποκαθιστά την ανάγκη για υπηρεσίες υποστήριξης επιδιόρθωσης για τα συστήματα Dell.
- Μετεγκατάσταση δεδομένων από υπάρχουσες συσκευές Direct Attach Storage ή άλλου είδους συσκευές
- Υπηρεσίες εγκατάστασης ή δεσμών ενεργειών

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας δεν εκχωρεί στον Πελάτη άλλες εγγυήσεις πέραν όσων παρέχονται βάσει των όρων της κύριας συμφωνίας παροχής υπηρεσιών που έχετε συνάψει ή της Συμφωνίας, όπως καθορίζεται παρακάτω στους Όρους και στις προϋποθέσεις υπηρεσιών της Dell.

## Ευθύνες του πελάτη για τη συγκεκριμένη προσφορά

- Διαμόρφωση του σχετικού λογισμικού διαχείρισης συστήματος για τη μεταφορά και την προσπέλαση των απαιτούμενων δεδομένων διαμόρφωσης σε διακομιστές Dell μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών, Όπως η Πύλη ασφαλούς σύνδεσης και το APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Καθορισμός υπευθύνου επικοινωνίας του πελάτη σε επίπεδο λήψης αποφάσεων. Ο εν λόγω υπεύθυνος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να κατανοεί και να συζητάει τα ευρήματα και τις προτάσεις του TAM.
- Συμμετοχή σε τακτικές προγραμματισμένες συναντήσεις για την υπηρεσία Optimize for Infrastructure.
- Αξιολόγηση και υλοποίηση των προτάσεων του TAM.
- Συζητήσεις για βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα σχέδια που αφορούν την υποδομή της Dell με στόχο τον προληπτικό καθορισμό και σχεδιασμό έργων.
- Συνεργασία με τον TAM για να διασφαλιστεί ότι τα στοιχεία επικοινωνίας και ειδικών συνθηκών που διαθέτει στα αρχεία της η Dell είναι ακριβή και ενήμερα.

**Ωράριο παροχής των υπηρεσιών** Με βάση την τοπική νομοθεσία για το εβδομαδιαίο ωράριο εργασίας, η Υπηρεσία θα παρέχεται κατά βάση εξ αποστάσεως, από Δευτέρα έως Παρασκευή, στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της Dell Technologies Services, το οποίο μπορεί να είναι από τις 8:00 έως τις 18:00 σύμφωνα με την τοπική ώρα του Πελάτη, εκτός εάν παρατίθεται διαφορετικό ωράριο παρακάτω.

Χώρα	Κανονικό ωράριο εργασίας της Dell Technologies Services
Άγιος Χριστόφορος (Σεντ Κιτς), Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος, Τρινιδάντ, Παρθένοι Νήσοι, λοιπές αγγλόφωνες χώρες της Καραϊβικής	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 7:00 έως 16:00
Μπαρμπάντος, Μπαχάμες, Μπελίζ, Κόστα Ρίκα, Δανία, Ελ Σαλβαδόρ, Φινλανδία, Γκραντ Κέιμαν, Γουατεμάλα, Ονδούρα, Τζαμάικα, Νορβηγία, Παναμάς, Πουέρτο Ρίκο, Δομινικανή Δημοκρατία, Σουρινάμ, Σουηδία, Νήσοι Τερκς και Κέικος	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 8:00 έως 17:00
Αυστραλία, Βερμούδες, Κίνα, Αϊτή, Χονγκ Κονγκ, Ιαπωνία, Κορέα, Μαλαισία, Ολλανδικές Αντίλλες, Νέα Ζηλανδία, Σιγκαπούρη, Ταϊβάν, Ταϊλάνδη	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 17:00
Αργεντινή, Γαλλία, Ινδία, Ιταλία, Παραγουάη, Ουρουγουάη, Βραζιλία, Κολομβία, Περού και Χιλή	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 18:00
Βολιβία, Χιλή	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 19:00
Μέση Ανατολή	Κυριακή έως Πέμπτη, από 8:00 έως 18:00

Καμία δραστηριότητα στο πλαίσιο της Υπηρεσίας δεν θα πραγματοποιείται εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας ούτε κατά τις τοπικές αργίες εκτός εάν έχει γίνει εκ των προτέρων κάποια άλλη γραπτή συνεννόηση.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. ή οι θυγατρικές εταιρείες της. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Οι ονομασίες Dell Technologies και Dell, και τα λοιπά εμπορικά σήματα αποτελούν εμπορικά σήματα της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Τα άλλα εμπορικά σήματα ενδέχεται να αποτελούν εμπορικά σήματα των αντίστοιχων κατόχων τους.