



Uraian Layanan

Dell Optimize untuk Infrastruktur (Dell Optimize for Infrastructure)

Pendahuluan

Dell Technologies Services dengan bangga menyediakan Optimize for Infrastructure (“Layanan”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“Uraian Layanan”). Penawaran, formulir pesanan atau formulir faktur lainnya yang telah disepakati bersama, atau penerimaan pesanan (sebagaimana berlaku, “Formulir Pemesanan”) akan mencantumkan nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk memperoleh bantuan tambahan atau meminta salinan kontrak layanan, hubungi Dukungan Teknis atau staf penjualan.

Layanan Optimize for Infrastructure adalah layanan berkontrak yang dapat diperpanjang, yang memberi pelanggan akses ke keahlian teknis produk Dell Technologies yang berlaku melalui Technical Account Manager (“TAM”). Dengan Optimize for Infrastructure, pelanggan akan menerima bimbingan konsultatif, dukungan proaktif, dan tinjauan sistem terjadwal secara berkala untuk memaksimalkan kinerja dan pengoptimalan infrastruktur serta menyesuaikan inisiatif dengan persyaratan bisnis. Pelanggan akan mendapatkan manfaat Optimize for Infrastructure, menerima saran/konsultasi terkait praktik terbaik dari Dell (yang mungkin atau mungkin tidak diadopsi oleh Pelanggan) untuk mengurangi biaya dalam 3 (tiga) kategori yang berbeda.

- Pengeluaran Operasional
- Pengeluaran Modal
- Waktu henti yang tidak direncanakan

Layanan ini dijual secara langsung atau melalui Mitra Dell sebagai add-on untuk penawaran layanan ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure, atau ProSupport One yang ada serta tunduk pada syarat dan ketentuan Dell. Layanan Optimize for Infrastructure melengkapi layanan perbaikan/pemecahan masalah, seperti ProSupport atau ProSupport Plus dengan menunjuk TAM yang memiliki pengetahuan mendalam tentang lingkungan pelanggan. TAM akan berinteraksi dengan pelanggan dan dengan Dell Service Account Managers di ProSupport Plus atau perwakilan Mitra Dell untuk memberikan dukungan dan bantuan proaktif terkait operasi serta pengelolaan sistem yang dimaksud sehari-hari. Selain itu, TAM akan membantu menyusun perencanaan strategi jangka panjang dan mengoptimalkan infrastruktur dengan menyediakan layanan konsultatif.

Fitur-Fitur Optimize for Infrastructure

TAM akan menyediakan layanan konsultatif secara rutin tentang praktik terbaik, dukungan proaktif, dan tinjauan terjadwal terhadap infrastruktur khusus secara berkala. (Peran dan tanggung jawab spesifik TAM disebutkan dalam Tabel 1).

Perjanjian Optimize for Infrastructure dapat disetarakan dengan perjanjian dukungan layanan kerusakan/perbaikan yang sudah ada dan dapat dibeli dengan cara dicicil selama beberapa tahun.

Dengan Optimize for Infrastructure, pelanggan bekerja sama dengan TAM yang akan mengembangkan pemahaman mendalam tentang lingkungan Anda. Dengan memantau dan berkomunikasi dengan pelanggan, TAM akan dapat menawarkan laporan, evaluasi, dan bimbingan rutin yang akan membantu mengurangi waktu administrasi serta membantu memastikan tingginya ketersediaan. TAM juga menyediakan kontak umum untuk pertanyaan teknis terkait infrastruktur khusus milik pelanggan.

Tabel 1: Fitur Layanan Optimize for Infrastructure

Layanan Konsultatif	- Memberikan saran mengenai pengoperasian sistem dan pemeliharaan infrastruktur yang efisien untuk membantu merancang dan menjalankan lingkungan yang optimal - Membantu dalam perencanaan, penjadwalan, dan persiapan untuk peningkatan perangkat keras dan perangkat lunak agar dapat membantu memastikan tindakan pemeliharaan berjalan dengan lancar - Menyediakan bimbingan mengenai efisiensi operasional untuk memaksimalkan ROI
Layanan Dukungan Reaktif*	- Pembuatan Permintaan Layanan pada saat penemuan - Berkoordinasi dengan tim dukungan Dell untuk membantu memastikan penyelesaian kasus secara tepat waktu - Melayani sebagai advokat pelanggan untuk masalah dukungan dengan tingkat Keparahan 1 dan 2 guna memastikan penyelesaian masalah yang tepat waktu dan mengoordinasikan sumber daya yang diperlukan
Kunjungan Tahunan ke Lokasi*	- Kunjungan langsung untuk membantu memastikan bahwa TAM sesuai dengan kebutuhan infrastruktur pelanggan saat itu dan di masa mendatang, sehingga dapat mendukung sasaran operasional mereka - Membuat diagram dan mengevaluasi arsitektur sistem guna mengoptimalkan rancangan dan konfigurasi sistem - Melakukan pertemuan penilaian untuk menyelaraskan infrastruktur dengan kebutuhan pelanggan dan prakarsa bisnis - Memberi saran tentang status dan merekomendasikan solusi yang terkait dengan solusi infrastruktur lengkap, termasuk keamanan, konfigurasi struktur, rangkaian fitur, dan proses SAN
Tinjauan Kapasitas dan Kinerja	- Menganalisis metrik kapasitas dan kinerja untuk membantu memastikan kinerja tinggi yang berkelanjutan dan operasional infrastruktur yang efisien. - Memberikan saran mengenai solusi dan praktik terbaik untuk memenuhi kebutuhan kapasitas dan kinerja - Bersama pelanggan mendiskusikan berbagai temuan dari tinjauan kapasitas dan kinerja, lalu menyediakan analisis temuan - Secara proaktif memantau metrik kapasitas dan kinerja untuk membantu memastikan operasional lingkungan infrastruktur yang efisien serta melaporkan masalah-masalah penting, seperti lonjakan kinerja dan batas maksimal kapasitas
Tinjauan Kasus	- Secara aktif meninjau kasus dukungan untuk mengidentifikasi berbagai potensi masalah dan merekomendasikan pelatihan jika diperlukan. - Menyediakan bantuan proaktif dan personal guna meminimalkan pemecahan masalah diagnostik pada panggilan dukungan - Bersama pelanggan mendiskusikan berbagai temuan dari tinjauan kasus dan menyelesaikan potensi masalah - Mengirimkan riwayat kasus yang berisi rangkuman kasus, tren, area perbaikan, dan potensi risiko atau masalah

Tinjauan Log Sistem	• Meninjau detail log sistem secara berkala untuk memastikan efisiensi pengoperasian infrastruktur dan mengidentifikasi aktivitas serta tren yang tidak biasa • Meninjau entri log bersama pelanggan dan mengomunikasikan temuan untuk menyelesaikan potensi masalah
Evaluasi Cadangan	• Menganalisis solusi untuk memastikan kelengkapan rekomendasi redundansi dan failover • Memberikan saran praktik terbaik untuk menjaga solusi tetap sepenuhnya memiliki cadangan • Membantu mengembangkan rencana pembuatan solusi yang memiliki cadangan
Layanan Efisiensi Operasional	• Mengevaluasi lingkungan dan kebutuhan pelanggan guna menyediakan rekomendasi praktik terbaik untuk konfigurasi dan optimalisasi sistem. • Melakukan tinjauan pada sistem untuk menyediakan bimbingan mengenai praktik terbaik dan administrasi sistem

* Tidak berlaku untuk layanan Optimize for Infrastructure Quarterly

Hasil Optimize for Infrastructure

Dengan layanan Optimize for Infrastructure, pelanggan akan menerima laporan reguler yang merinci arsitektur sistem, mengevaluasi dampak dari tanda peringatan dan log sistem, menyediakan analisis metrik kapasitas dan kinerja, serta menawarkan praktik terbaik berdasarkan kebutuhan bisnis spesifik. Daftar di bawah ini berisi hasil kerja spesifik yang diharapkan pelanggan.

Tabel 2: Hasil Optimize for Infrastructure

Hasil	Deskripsi	Optimize for Infrastructure	
		Triwulanan	Bulanan
Layanan Dukungan Reaktif	Sesuai uraian pada Tabel 1	T/A	Sesuai kebutuhan
Kunjungan tahunan ke lokasi	Sesuai uraian pada Tabel 1	T/A	Setiap tahun
Persediaan Solusi	Detail persediaan semua perangkat keras sistem.	Triwulanan	Bulanan
Laporan Kapasitas	Analisis infrastruktur dan detail kinerja. Menyoroti bagaimana infrastruktur digunakan, rasio pemanfaatan, serta menyarankan dan membantu perencanaan kapasitas.	Triwulanan	Bulanan
Laporan Tinjauan Kasus	Merangkum semua kasus dukungan untuk pelanggan, serta mengidentifikasi tren dan potensi masalah yang harus diselesaikan.	Triwulanan (Berlangsung 4 minggu)	Bulanan
Tinjauan Log Sistem	Ikhtisar log sistem dan analisis dampak pada pengoperasian.	Triwulanan (Berlangsung 4 minggu)	Bulanan
Rencana Uji Failover, Tinjauan Hasil, dan Rekomendasi	Menyediakan dokumentasi praktik terbaik tingkat produk untuk membantu pengujian failover.	Triwulanan	Bulanan

Hasil	Deskripsi	Optimize for Infrastructure	
		Triwulanan	Bulanan
Deteksi Anomali	Alat <i>Optimize Telemetry Insights</i> milik Dell menggunakan kecerdasan buatan untuk mengidentifikasi anomali dalam kapasitas sistem, kinerja, mata uang kode, dan/atau peringatan.	Sesuai kebutuhan	Sesuai kebutuhan
Praktik Terbaik & Dokumen Rekomendasi	Panduan yang disesuaikan untuk memberikan dan mendiskusikan praktik terbaik dan pengaturan konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak berdasarkan lingkungan pelanggan.	Triwulanan	Bulanan

Tahapan dan Jadwal Optimize for Infrastructure

Tabel 3: Tahapan Optimize for Infrastructure

Tahapan	Deskripsi	Optimize for Infrastructure	
		Triwulanan	Bulanan
Penilaian Awal	Melakukan penilaian awal Optimize for Infrastructure - Menetapkan standar dan persyaratan konfigurasi, kapasitas, dan kinerja - Melakukan tinjauan kesehatan sistem baseline Mendiskusikan kebutuhan dan prakarsa bisnis pelanggan - Mengomunikasikan kerangka kerja layanan Optimize for Infrastructure dan menyelaraskan dengan kebutuhan pelanggan	Satu Kali	Satu Kali
Hasil	Memberikan Analisis Sistem Optimize for Infrastructure - Ikhtisar dan ringkasan eksekutif - Meninjau kapasitas dan kinerja - Meninjau kesehatan sistem - Meninjau riwayat kasus setiap bulan - Meninjau log sistem - Mendiskusikan pembaruan dokumentasi - Rekomendasi umum per target operasional - Membantu Evaluasi Cadangan - Mengirimkan pembaruan praktik terbaik	Triwulanan	Bulanan
Terus Berlanjut	- Pembaruan Praktik Terbaik - Memantau kinerja dan kapasitas sistem - Bantuan terkait perencanaan kebutuhan - Bantuan terkait manajemen perubahan - Saran produk proaktif	Ya	Ya

Pengecualian

Untuk menghindari keraguan, aktivitas berikut tidak termasuk dalam cakupan Uraian Layanan ini:

- Layanan, tugas, atau aktivitas apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.
- Optimize for Infrastructure tidak menggantikan kebutuhan dukungan layanan kerusakan/perbaikan pada sistem Dell.
- Migrasi data dari penyimpanan terpasang-langsung yang sudah ada atau perangkat lain
- Layanan instalasi atau pembuatan skrip

Uraian Layanan ini tidak memberikan garansi tambahan kepada Pelanggan selain dari garansi yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam perjanjian layanan induk atau Perjanjian sebagaimana ditentukan di bawah dalam Persyaratan & Ketentuan Layanan Dell.

Tanggung Jawab Pelanggan untuk Penawaran Spesifik

- Mengonfigurasi perangkat lunak manajemen sistem yang berlaku untuk mengirimkan dan mengakses data konfigurasi yang diperlukan ke server Dell melalui saluran terenkripsi. Seperti Secure Connect Gateway dan APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Mengidentifikasi kontak pelanggan yang sesuai pada tingkat pengambil keputusan yang akan memiliki kemampuan untuk memahami dan mendiskusikan temuan serta rekomendasi TAM.
- Menghadiri rapat Optimize for Infrastructure yang dijadwalkan secara rutin.
- Mengevaluasi dan melaksanakan rekomendasi TAM.
- Mendiskusikan rencana jangka pendek dan jangka panjang terkait infrastruktur Dell untuk mengidentifikasi dan merencanakan proyek secara proaktif.
- Bekerja sama dengan TAM untuk membantu memastikan catatan kontak Pelanggan yang dimiliki Dell serta keadaan khusus sudah benar dan terkini.

Jam Layanan. Tunduk pada undang-undang setempat tentang jam kerja mingguan, kecuali dinyatakan lain secara tertulis di bawah, Layanan ini biasanya akan dilakukan dari jarak jauh, Senin sampai Jumat selama jam kerja normal Dell Technologies Services, yaitu pukul 08.00 sampai 18.00 waktu setempat Pelanggan:

Negara	Jam Kerja Normal Dell Technologies Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Kepulauan Virgin, wilayah Karibia lainnya yang berbahasa Inggris	Senin sampai Jumat dari pukul 07.00 hingga 16.00
Barbados, Bahama, Belize, Kosta Rika, Denmark, El Salvador, Finlandia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegia, Panama, Puerto Riko, Rep. Dominika, Suriname, Kepulauan Turks dan Caicos	Senin sampai Jumat dari pukul 08.00 hingga 17.00
Australia, Bermuda, Cina, Haiti, Hong Kong, Jepang, Korea, Malaysia, Netherland Antilles, Selandia Baru, Singapura, Taiwan, Thailand	Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 hingga 17.00
Argentina, Prancis, India, Italia, Paraguay, Uruguay, Brasil, Kolombia, Peru, dan Chili.	Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 hingga 18.00
Bolivia, Chili	Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 hingga 19.00
Timur Tengah	Minggu sampai Kamis dari pukul 08.00 hingga 18.00

Layanan tidak diberikan di luar jam kerja normal atau selama hari libur setempat kecuali jika sudah ada kesepakatan tertulis sebelumnya.

Hak cipta © 2021-2024 Dell Inc. atau anak perusahaannya. Semua Hak Dilindungi Undang-Undang. Dell Technologies, Dell, dan merek dagang lain adalah merek dagang Dell Inc. atau anak perusahaannya. Merek dagang lain merupakan merek dagang pemiliknya masing-masing.