

Descripción del servicio

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

Descripción general de los servicios

Dell Technologies* ofrece el complemento Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC). (junto con su correspondiente servicio de ProSupport Enterprise Suite, definido más adelante, en su solución HPC, tal y como se indica en el Formulario de pedido, los cuales constituyen los “Servicios”) de acuerdo con el presente documento, que se adjunta a la descripción del servicio de ProSupport Enterprise Suite correspondiente y la complementa (este documento, junto con la descripción del servicio de ProSupport Enterprise Suite correspondiente, constituyen la “Descripción del servicio”). La descripción del servicio aplicable al servicio de ProSupport Enterprise Suite correspondiente se encuentra en www.dell.com/servicecontracts/global; este documento la modifica y complementa, se incorpora como referencia a ella y debe leerse junto con la descripción del servicio de ProSupport Enterprise Suite en cuestión, así como con el acuerdo principal aplicable al Cliente, tal y como se describe en la sección Términos y condiciones de los servicios de Dell de la Descripción del servicio correspondiente a su servicio de ProSupport Enterprise Suite.

Estos Servicios complementarios se venden como un complemento para un servicio existente de ProSupport, ProSupport Plus for Enterprise o ProSupport One for Data Center (la oferta de “ProSupport Enterprise Suite”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido de Dell establecida de mutuo acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que ha adquirido. Los Servicios complementarios descritos en el presente documento son servicios de asistencia adicionales que complementan los contratos nuevos de ProSupport Enterprise Suite (adquiridos en el “punto de venta” de la solución correspondiente, tal y como se indica en el Formulario de pedido) o los contratos existentes de ProSupport Enterprise Suite (adquiridos “tras el punto de venta” de la solución correspondiente), tal y como se indica en el Formulario de pedido. Para obtener asistencia adicional o para solicitar una copia del acuerdo aplicable a los Servicios, póngase en contacto con su representante de ventas de Dell. Para obtener una copia del acuerdo con el distribuidor de Dell correspondiente, póngase en contacto con dicho distribuidor.

Servicios de asistencia complementarios

La oferta de ProSupport Add-on for HPC está disponible en ciertos productos de servidor, almacenamiento y sistemas de redes de Dell que se venden como parte de una solución HPC diseñada o recomendada por Dell consistente en los productos indicados en la lista de productos HPC cubiertos. Este servicio incluye:

- Gestión de llamadas mejorada por parte del equipo de Dell ProSupport y especialistas en soluciones HPC
- Acceso al equipo de asistencia experto en HPC de Dell, que posee un profundo conocimiento sobre los productos y soluciones HPC de Dell, así como sobre la forma en que los productos de Dell y los productos de nuestros socios de soluciones funcionan juntos en entornos de clúster HPC
- Interacción remota previa a la asistencia con especialistas en HPC durante el despliegue HPC de ProDeploy: revisión de las instalaciones del cliente y planificación de la asistencia

Los especialistas en soluciones HPC le proporcionarán soporte remoto en las siguientes áreas:

- Consejos sobre funciones, funcionalidad, problemas de configuración de clúster, versiones de firmware, interoperabilidad y preguntas generales iniciales sobre HPC
- Asistencia para la solución de problemas de degradación del rendimiento del clúster en función de los niveles documentados anteriores establecidos durante pruebas de rendimiento benchmark ejecutadas en la implementación
- Ayuda para hacer frente a problemas de asistencia críticos específicos de su entorno HPC

Los Clientes deben cumplir los requisitos que aparecen a continuación para tener derecho a recibir los Servicios:

Requisitos de implementación en clúster inicial

- Paquete listo para HPC de Dell u otra solución de HPC recomendada y configurada por Dell
- ProSupport o ProSupport Plus adquiridos en todos los nodos de servidor, almacenamiento y sistemas de red del clúster
- ProSupport Add-on for HPC adquirido en todos los nodos de servidor, almacenamiento y sistemas de red del clúster ProSupport para OMNIA adquirido en todos los nodos gestionados de OMNIA en el clúster.

Requisitos de implementación en clúster existente

- Clústeres de Dell implementados 12 meses o menos antes de reunir los requisitos para APOS
- Clústeres de Dell implementados más de 12 meses antes de requerir la validación técnica de Dell de la configuración del clúster y antes de reunir los requisitos para el servicio de ProSupport Add-on for HPC para APOS Dell se reserva el derecho de cancelación si el cliente no reúne los requisitos.
- ProSupport o ProSupport Plus adquiridos en todos los nodos de servidor, almacenamiento y sistemas de red del clúster
- ProSupport Add-on for HPC adquirido en todos los nodos de servidor, almacenamiento y sistemas de red del clúster ProSupport para OMNIA adquirido en todos los nodos gestionados de OMNIA en el clúster.

Descripción general de los productos cubiertos para el complemento Dell ProSupport Add-on for HPC

Los productos HPC de entornos con varios proveedores se clasifican en cuatro grupos en función del origen del producto y del nivel de asistencia que proporciona Dell.

1. Los **Productos Dell** son los productos fabricados por Dell o un fabricante de equipos originales (OEM) de Dell que cumplen los requisitos para la cobertura del contrato correspondiente a Dell ProSupport Enterprise Suite. Dell tiene conocimientos sobre estos productos y es responsable de solucionar los problemas relacionados con ellos de acuerdo con el contrato de ProSupport adquirido.
2. Los **Productos de socios de soluciones HPC** son los productos fabricados por un socio de soluciones de Dell; Dell dispone de conocimientos sobre los productos, acceso a formación, laboratorio de asistencia y una relación de colaboración directa con el equipo de asistencia de los socios de soluciones. Dell ayudará al cliente a resolver los problemas comunes y mantendrá una relación de asistencia colaborativa con el socio de soluciones en el caso de los problemas complejos de acuerdo con el contrato de asistencia del producto que haya formalizado con el socio de soluciones HPC.
3. Los **Productos de terceros** son los productos fabricados por un socio de Dell; Dell se encargará de la primera llamada y mantendrá una relación de colaboración directa con el equipo de asistencia del socio proveedor de terceros a fin de coordinar la solución del problema de acuerdo con el contrato de asistencia del producto que haya formalizado con el socio.
4. Los **Productos HPC de código abierto sin responsabilidad** son los productos disponibles a través de la distribución de código abierto que se suelen implementar en los clústeres HPC de nuestros clientes; Dell tiene conocimientos sobre los productos y proporciona asistencia, pero no existe ningún acuerdo de colaboración con ningún equipo de asistencia responsable y Dell no tiene la responsabilidad de solucionar los problemas.

Lista de productos cubiertos del complemento ProSupport Add-on for HPC

Categoría de producto	Producto	Categoría de asistencia
Hardware	Servidores Dell PowerEdge	Productos Dell
	Dell Storage o MD Storage	Productos Dell
	Dell Networking	Productos Dell
	Dell Connectrix FC Networking	Productos Dell
	GPU de nVidia	Productos Dell
	DataDirect Networks (DDN)	Productos de terceros
	Mellanox Networking	Productos de socios de soluciones HPC
	OmniPath Networking	Productos de socios de soluciones HPC
Sistema operativo de software	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	Productos Dell
	Red Hat HA Cluster	Productos Dell
	SUSE	Productos Dell
	Ubuntu LTS	Productos Dell
	CentOS	HPC de código abierto sin responsabilidad
	Rocky Linux	HPC de código abierto sin responsabilidad
	OMNIA Cluster Manager	Productos Dell

Gestión de clústeres de software	Bright Cluster Manager	Productos de socios de soluciones HPC
	Bright ML (aprendizaje automático)	Productos de terceros
	OpenHPC Cluster Manager	HPC de código abierto sin responsabilidad
Software de PFS (sistemas de archivos en paralelo)	Arcastream PixStor	Productos de terceros
	BeeGFS ThinkParQ	HPC de código abierto sin responsabilidad

* "Dell Technologies", tal y como se utiliza en este documento, hace referencia a la entidad de ventas de Dell aplicable ("Dell") que se haya especificado en su Formulario de pedido de Dell.