



Description du service

Dell Optimize for Infrastructure

Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir de présenter Optimize for Infrastructure (le(s) « Service(s) ») conformément à la présente Description du Service (la « Description du Service »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signée par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des services, ainsi que des options disponibles, que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, veuillez contacter le support technique ou votre agent commercial.

Le service Optimize for Infrastructure est un service contractuel renouvelable qui fournit aux clients un accès complet à l'expertise technique Dell Technologies pour le ou les produits couverts par l'intermédiaire d'un Technical Account Manager (TAM). Avec Optimize for Infrastructure, les clients bénéficient de conseils, d'un support proactif et d'examen réguliers de leur système leur permettant d'optimiser les performances de leur infrastructure et d'aligner les initiatives sur leurs besoins métiers. Le Client bénéficiera des avantages d'Optimize for Infrastructure, en recevant des conseils sur les pratiques d'excellence de Dell (qui peuvent ou non être adoptées par le Client) afin de réduire les coûts dans trois (3) catégories différentes.

- Dépenses opérationnelles
- Dépenses en capital
- Coûts liés aux interruptions de service non planifiées

Ce Service est vendu en direct ou par des partenaires Dell en tant que module complémentaire d'une offre de service ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure ou ProSupport One existante, et est soumis aux conditions générales de Dell. Le service Optimize for Infrastructure complète les services relatifs aux pannes/réparations tels que ProSupport ou ProSupport Plus en désignant un TAM qui s'appuie sur sa connaissance approfondie de l'environnement du client. Le TAM interagit avec le client et les Service Account Managers Dell dans le cadre de ProSupport Plus ou avec les représentants des partenaires Dell pour fournir un support et une assistance proactifs aux opérations quotidiennes et à la gestion du système autorisé. Le TAM fournit également des conseils pour la planification stratégique à long terme et l'optimisation de l'infrastructure via des services de conseil.

Caractéristiques du service Optimize for Infrastructure

Le TAM fournit, par le biais de services de conseil continus et réguliers sur les pratiques d'excellence, une assistance proactive, et des examens réguliers de votre infrastructure. (Le tableau 1 présente les rôles et responsabilités spécifiques du TAM.)

Les contrats Optimize for Infrastructure peuvent être complémentaires aux contrats de service panne/réparation et peuvent être souscrits pour plusieurs années à la fois.

Le service Optimize for Infrastructure met à disposition du client un TAM ayant une connaissance approfondie de son environnement. Grâce à un suivi et des échanges réguliers avec les clients, les TAM sont en mesure de leur fournir des rapports réguliers, des évaluations et des conseils les aidant à réduire le temps de gestion et à assurer la haute disponibilité. Le TAM est également l'interlocuteur privilégié du client pour toute question technique au sujet de son infrastructure.

Tableau 1 : Caractéristiques du service Optimize for Infrastructure

Services de conseil	<ul style="list-style-type: none"> • Conseils sur l'exploitation et la maintenance d'une infrastructure efficace pour assurer la conception et la mise en œuvre d'un environnement optimisé • Assistance pour la planification et la préparation des mises à niveau matérielles et logicielles afin d'assurer le bon déroulement des actions de maintenance • Conseils sur l'efficacité opérationnelle afin d'optimiser le retour sur investissement
Services de support réactifs*	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une demande de service au moment de la découverte • Coordination avec l'équipe d'assistance Dell pour assurer la résolution rapide des problèmes • Interlocuteur principal du client pour des problèmes de support de gravité 1 et de gravité 2, afin d'assurer une résolution rapide et d'assister à la coordination des ressources nécessaires
Visite sur site annuelle*	<ul style="list-style-type: none"> • Visite individuelle pour s'assurer que le TAM satisfait aux exigences d'infrastructures actuelles et futures du client, afin de servir ses objectifs d'exploitation • Cartographie et évaluation de l'architecture du système pour optimiser sa conception et sa configuration • Réunions d'évaluation pour aligner l'infrastructure sur les besoins clients et les initiatives métier • Conseils sur la situation et recommandations en matière de sécurité, configuration de fabric, fonctionnalités et processus SAN pour une solution d'infrastructure complète
Rapports sur la capacité et les performances	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des indicateurs de capacité et de performances pour assurer les hautes performances et l'efficacité opérationnelle optimales et constantes de l'infrastructure. • Recommandation de solutions et pratiques probantes pour répondre aux besoins en matière de capacité et de performance • Réunion avec le client pour communiquer et analyser les résultats de l'évaluation des capacités et des performances • Suivi proactif permanent des indicateurs de capacité et de performances pour assurer le fonctionnement efficace de l'environnement d'infrastructure et signaler les problèmes critiques, tels que des performances en dent de scie et des limites de capacité
Rapports sur les incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Examen actif des rapports d'assistance afin d'identifier les problèmes potentiels et recommandations en matière de formation le cas échéant. • Assistance personnalisée et proactive afin de réduire les diagnostics de dépannage par téléphone • Réunion avec le client pour communiquer les résultats du rapport d'incident et résoudre les problèmes potentiels • Historique avec synthèse des incidents, tendances et améliorations possibles, ainsi que des risques ou problèmes potentiels

Rapport sur les journaux système	<ul style="list-style-type: none"> Analyse régulière des journaux système pour assurer l'efficacité des opérations de l'infrastructure et identifier les activités inhabituelles et les tendances Examen des entrées de journal avec le client et discussion des résultats pour résoudre les problèmes potentiels.
Évaluations des redondances	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des solutions afin de s'assurer que la redondance et les recommandations de basculement sont intactes Conseils sur les pratiques d'excellence pour le maintien d'une solution entièrement redondante Assistance pour la planification de solutions redondantes
Services d'amélioration de l'efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de l'environnement et des besoins du client afin d'identifier les pratiques d'excellence pour la configuration et l'optimisation du système. Examens du système pour fournir des conseils sur les pratiques d'excellence et l'administration du système.

* Ne concerne pas le service Optimize for Infrastructure Quarterly

Produits livrables du service Infrastructure Optimize for Infrastructure

Avec le service Optimize for Infrastructure, le client reçoit une documentation régulière détaillant l'architecture du système, évaluant l'impact des alertes et journaux système, analysant les indicateurs de capacité et performances et promouvant les pratiques d'excellence selon des besoins métier spécifiques. La liste ci-dessous contient les produits livrables spécifiques que le client peut s'attendre à recevoir :

Tableau 2 : Produits livrables du service Optimize for Infrastructure

Livrables	Description	Optimize for Infrastructure	
		Trimestriel	Tous les mois
Services de support réactifs	Tel que décrit dans le tableau 1	s.o.	À la demande
Visite sur site annuelle	Tel que décrit dans le tableau 1	s.o.	Chaque année
Inventaire de la solution	Inventaire détaillé de tout le matériel du système.	Trimestriel	Tous les mois
Rapport sur les capacités	Analyse de l'infrastructure et détail des performances. Mise en évidence de l'utilisation de l'infrastructure, des ratios d'utilisation et conseils et assistance pour la planification de la capacité.	Trimestriel	Tous les mois
Rapport sur les demandes d'assistance	Synthèse de toutes les demandes d'assistance et identification des tendances et problèmes potentiels qui doivent être traités.	Chaque trimestre (4 dernières semaines)	Tous les mois
Rapport sur les journaux système	Vue d'ensemble des journaux du système et analyse de leurs incidences sur les opérations	Chaque trimestre (4 dernières semaines)	Tous les mois
Plan d'essai de basculement, examen des résultats et recommandations	Fournir de la documentation sur les bonnes pratiques au niveau du produit afin de faciliter les tests de basculement.	Trimestriel	Tous les mois

Livrables	Description	Optimize for Infrastructure	
		Trimestriel	Tous les mois
Détection des anomalies	L'outil propriétaire <i>Optimize Telemetry Insights</i> de Dell utilise l'intelligence artificielle pour identifier les anomalies au niveau de la capacité du système, des performances, des devises de code et/ou des alertes.	À la demande	À la demande
Guide de recommandations et des pratiques d'excellence	Guide personnalisé pour présenter et discuter des pratiques d'excellence et des paramètres de configuration du matériel et des logiciels en fonction de l'environnement du client.	Trimestriel	Tous les mois

Étapes et calendrier du service Optimize for Infrastructure

Tableau 3 : Étapes du service Optimize for Infrastructure

Étape clé	Description	Optimize for Infrastructure	
		Trimestriel	Tous les mois
Évaluation initiale	Évaluation initiale du service Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> • Création de normes et d'exigences en matière de configuration, de capacité et de performances • Analyse de l'état du système de base • Discussions sur les besoins et initiatives du client • Communication du cadre du service Optimize for Infrastructure et alignement sur les besoins du client 	Une fois	Une fois
Livrables	Fourniture de l'analyse du système Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> • Présentation et synthèse • Analyse des capacités et performances • Analyse de l'état du système • Analyse de l'historique des dossiers par mois • Analyse des journaux du système • Discussion des mises à jour de documents • Recommandations générales par objectifs opérationnels • Assistance dans le cadre de l'évaluation des redondances • Mises à jour des pratiques d'excellence 	Trimestriel	Tous les mois
De manière continue	<ul style="list-style-type: none"> • Mises à jour des pratiques d'excellence • Surveillance des capacités et des performances du système • Assistance pour la planification des exigences • Assistance pour la gestion des changements • Conseils proactifs sur le produit 	Oui	Oui

Exclusions

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du service :

- Les services, tâches ou activités autres que ceux expressément énoncés dans la présente Description du Service.
- Optimize for Infrastructure ne remplace pas la nécessité de souscrire aux services d'assistance panne/réparation sur les systèmes Dell.
- Migration des données depuis le stockage Direct Attach Storage existant ou d'autres appareils
- Services d'installation ou de rédaction de scripts

La présente Description du Service ne confère au Client aucune garantie autre que celles prévues par les termes de son contrat-cadre de services ou de son Contrat au sens défini ci-dessous dans les Conditions générales des Services Dell.

Responsabilités du Client spécifiques de l'offre

- La configuration du logiciel de gestion du système applicable pour transmettre les données de configuration requises aux serveurs Dell via des canaux chiffrés et accéder à ces données. Par exemple, la Passerelle de connexion sécurisée et APEX AIOps Infrastructure Observability.
- L'identification du contact client approprié au niveau de la prise de décision, afin que celui-ci soit en mesure de comprendre et discuter des résultats et recommandations du TAM.
- La participation aux réunions Optimize for Infrastructure planifiées.
- L'évaluation et mise en application des recommandations des TAM.
- La discussion des prévisions à court et long termes liées à l'infrastructure Dell pour identifier proactivement et mettre en place des projets.
- La collaboration avec le TAM afin de s'assurer que les informations de contact client et circonstances particulières de Dell sont exactes et à jour.

Horaires de service. Selon la législation en vigueur sur les heures de travail hebdomadaires, ce Service sera assuré principalement à distance, pendant les heures de bureau habituelles de Dell Technologies Services, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h, heure locale du Client, sauf mention contraire ci-dessous :

Pays	Heures de bureau normales de Dell Technologies Services
Saint-Kitts, Sainte-Lucie, Saint-Vincent, Trinité-et-Tobago, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 07h00 à 16h00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, El Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00
Antilles néerlandaises, Australie, Bermudes, Chine, Corée, Haïti, Hong Kong, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00
Argentine, France, Inde, Italie, Paraguay, Uruguay, Brésil, Colombie, Pérou et Chili.	Du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 08:00 à 18:00

Le Service ne sera pas assuré pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures de bureau normales, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises par avance sous forme écrite.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.