

Description du service

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

Aperçu des services

Dell Technologies* a le plaisir de fournir Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC) (conjointement avec votre service ProSupport Enterprise Suite [défini ci-dessous] correspondant à votre solution HPC, tel que défini sur votre bon de commande, « le ou les services ») conformément au présent document qui joint et complète votre description du service ProSupport Enterprise Suite correspondante (le présent document, conjointement avec votre description du service ProSupport Enterprise Suite correspondante, est la « description du service »). La description du service applicable à votre service ProSupport Enterprise Suite correspondante est disponible au www.dell.com/servicecontracts/global, et ce document modifie et complète, est intégré par renvoi, et doit être lu avec votre description du service ProSupport Enterprise Suite correspondante, et avec l'entente-cadre applicable du client, tel que décrit dans la section « Conditions générales des services Dell » de la description du service pour votre service ProSupport pour Enterprise Suite.

Ces services supplémentaires sont vendus en tant que services complémentaires d'une offre de service ProSupport, ProSupport Plus for Enterprise ou ProSupport One for Data Center (« ProSupport Enterprise Suite ») existant. Votre devis, votre bon de commande, ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation mutuellement convenu fourni par Dell (le cas échéant, le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de services que vous avez achetées. Ces services supplémentaires décrits dans le présent document sont des services d'assistance supplémentaires qui complètent les nouveaux contrats ProSupport Enterprise Suite (achetés au « point de vente » de la solution correspondante, comme indiqué sur votre bon de commande) ou les contrats ProSupport Enterprise Suite existants (achetés « après le point de vente » de la solution correspondante), comme indiqué sur votre bon de commande. Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux services, communiquez avec votre représentant commercial Dell. Pour obtenir une copie de votre entente de service avec votre détaillant Dell, veuillez communiquer avec ce détaillant.

Services d'assistance supplémentaires

ProSupport Add-on for HPC est offert sur certains serveurs, produits de stockage et réseautage Dell vendus dans le cadre d'une solution HPC conçue ou recommandée par Dell et constituée des produits décrits dans la liste des produits HPC pris en charge. Ce service comprend :

- Une amélioration du traitement des appels par l'équipe Dell ProSupport et les spécialistes des solutions HPC
- Un accès à l'équipe senior de soutien HPC de Dell possédant une connaissance approfondie des produits et des solutions HPC de Dell, et de la manière dont les produits Dell et les produits de nos partenaires de solutions fonctionnent ensemble dans des environnements de grappes HPC
- Une entente de préassistance à distance avec des spécialistes HPC durant le processus de consultation HPC de ProDeploy : révision du site du client et planification de l'assistance

Les spécialistes de la solution HPC fourniront une assistance à distance dans les domaines suivants :

- Conseils sur les caractéristiques, les fonctionnalités, les problèmes de configuration de grappes, les versions du microprogramme, l'interopérabilité et les questions d'ordre général pour débiter avec HPC
- Assistance au dépannage de la dégradation des performances de la grappe en fonction des niveaux précédemment documentés établis lors des tests de performance exécutés pendant le déploiement
- Assistance pour résoudre les problèmes de soutien critiques spécifiques à votre environnement HPC

Les clients doivent répondre aux critères suivants pour être en droit de recevoir les services :

Critères de mise en œuvre initiale de la grappe

- Dell Ready Bundle pour HPC ou une autre solution HPC recommandée et configurée par Dell.
- ProSupport ou ProSupport Plus acheté sur tous les nœuds de serveur, de stockage et de réseautage de la grappe.
- ProSupport Add-on for HPC acheté sur tous les nœuds de serveur, de stockage et de réseautage de la grappe. ProSupport pour OMNIA acheté sur tous les nœuds gérés OMNIA de la grappe.

Critères de mise en œuvre de la grappe existants

- Les grappes Dell mises en œuvre dans les 12 derniers mois sont admissibles à APOS.
- Les grappes Dell mises en œuvre il y a plus de 12 mois nécessitent la validation technique de Dell de la configuration de la grappe avant de pouvoir être admissibles au service APOS ProSupport Add-on for HPC. Dell se réserve le droit d'annuler la commande si le client ne répond pas aux exigences.

- ProSupport ou ProSupport Plus acheté sur tous les nœuds de serveur, de stockage et de réseautage de la grappe.
- ProSupport Add-on for HPC acheté sur tous les nœuds de serveur, de stockage et de réseautage de la grappe.
ProSupport pour OMNIA acheté sur tous les nœuds gérés OMNIA de la grappe.

Présentation des produits pris en charge par Dell ProSupport Add-on for HPC

Les produits HPC dans des environnements multifournisseurs sont classés en quatre groupes en fonction de la source du produit et du niveau d'assistance fourni par Dell.

1. **Les produits Dell** sont définis comme étant des produits fabriqués par Dell ou un fabricant d'équipement d'origine (FEO) Dell et admissibles à la protection par le contrat Dell ProSupport Enterprise Suite. Dell a une grande connaissance des produits et est responsable de la résolution des problèmes liés à ces produits en fonction du contrat ProSupport acheté.
2. **Les produits des partenaires de solutions HPC** sont définis comme des produits fabriqués par un partenaire de solutions Dell; Dell a toujours connaissance du produit, a accès à la formation, au laboratoire d'assistance et entretient une relation de collaboration directe avec leur équipe de soutien. Dell aidera le client à résoudre les problèmes courants et s'appuiera sur une relation de soutien en collaboration avec le partenaire de solutions pour les problèmes complexes en fonction du contrat d'assistance produit que vous avez signé avec le partenaire de solutions HPC.
3. **Les produits tiers** sont définis comme des produits fabriqués par un partenaire Dell; Dell prendra l'appel en premier et utilisera une relation de collaboration directe avec l'équipe de soutien des fournisseurs tiers pour coordonner la résolution des problèmes en fonction du contrat d'assistance produit que vous avez signé avec ces partenaires.
4. **Les produits HPC libres non soumis à une responsabilité** sont définis comme des produits offerts par la distribution en logiciel libre et sont généralement déployés dans les grappes HPC de nos clients; Dell a connaissance des produits et fournira une assistance, mais il n'existe aucun accord de collaboration avec une équipe de soutien responsable et Dell n'est pas responsable de la résolution des problèmes.

Liste des produits pris en charge par ProSupport Add-on for HPC

Catégorie de produit	Produit	Catégorie d'assistance
Matériel	Serveurs Dell PowerEdge	Produits Dell
	Dell Storage ou MD Storage	Produits Dell
	Dell Networking	Produits Dell
	Réseautage Dell Connectrix FC	Produits Dell
	Processeur graphique nVidia	Produits Dell
	DataDirect Networks (DDN)	Produits tiers
	Réseautage Mellanox	Produits des partenaires de solutions HPC
	Réseautage OmniPath	Produits des partenaires de solutions HPC
SE logiciel	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	Produits Dell
	Grappe Red Hat HA	Produits Dell
	SUSE	Produits Dell
	Ubuntu LTS	Produits Dell
	CentOS	HPC libres non soumis à une responsabilité
	Rocky Linux	HPC libres non soumis à une responsabilité
Gestion de grappes logiciels	OMNIA Cluster Manager	Produits Dell
	Bright Cluster Manager	Produits des partenaires de solutions HPC
	Bright ML (apprentissage automatique)	Produits tiers
	OpenHPC Cluster Manager	HPC libres non soumis à une responsabilité
SFP logiciel (système de fichiers parallèles)	Arcstream PixStor	Produits tiers
	BeeGFS ThinkParQ	HPC libres non soumis à une responsabilité

* Le terme « Dell Technologies », tel qu'il est utilisé dans ce document, désigne l'entité commerciale Dell applicable (« Dell ») mentionnée sur votre bon de commande Dell.