



Description du service

Dell Optimize for Infrastructure

Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir de présenter le service Optimize for Infrastructure (le(s) « service(s) ») conformément à la présente description de service (« description du service »). Votre devis, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour obtenir de l'assistance supplémentaire ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique ou votre représentant commercial.

Le service Optimize for Infrastructure est un service contractuel renouvelable offrant aux clients un accès à l'expertise technique Dell Technologies pour le ou les produits de stockage couverts par l'intermédiaire d'un Technical Account Manager (« TAM »). Dans le cadre du service Optimize for Infrastructure, les clients profitent de conseils consultatifs, d'un soutien proactif et d'examens périodiques planifiés des systèmes afin de permettre l'optimisation des performances et de l'infrastructure et l'harmonisation des initiatives et des besoins commerciaux. Le client profitera des avantages du service Optimize for Infrastructure en recevant des conseils et services-conseils de Dell (qui peuvent ou non être adoptés par le client) sur les meilleures pratiques afin de réduire les coûts dans 3 (trois) catégories différentes.

- Charges d'exploitation
- Dépenses du capital
- Temps d'arrêt non planifié

Ce service est vendu directement ou par l'entremise des partenaires Dell comme module complémentaire à une offre de service ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure ou ProSupport One existante et est assujéti aux conditions générales de Dell. Le service Optimize for Infrastructure complète les services de dépannage comme ProSupport ou ProSupport Plus en désignant un TAM qui aura une connaissance approfondie de l'environnement du client. Le TAM interagira avec le client et avec les Service Account Managers de Dell par le biais de ProSupport Plus ou des représentants des partenaires Dell afin de fournir une assistance et un soutien proactifs pour la gestion et les opérations quotidiennes du système admissible. En outre, le TAM aide à la planification stratégique et à l'optimisation de l'infrastructure en fournissant des services de consultation.

Caractéristiques du service Optimize for Infrastructure

Le TAM offre des services de consultation permanents périodiques sur les meilleures pratiques, du soutien proactif et des examens périodiques planifiés de vos infrastructures admissibles au service. (Le tableau 1 présente les rôles et responsabilités spécifiques du TAM.)

Les ententes du service Optimize for Infrastructure peuvent aller de pair avec les contrats d'entretien et de soutien existants et peuvent être achetées par incréments de plusieurs années.

Le service Optimize for Infrastructure met à la disposition des clients un TAM ayant une connaissance approfondie de leur environnement. Grâce à une surveillance et à des échanges avec les clients, les TAM sont en mesure de leur fournir régulièrement des rapports, des évaluations et des conseils qui les aideront à réduire le temps d'administration et à assurer une disponibilité élevée. Le TAM est également la principale personne-ressource du client pour toute question technique au sujet de son infrastructure admissible.

Tableau 1 : Caractéristiques du service Optimize for Infrastructure

Services de conseils	<ul style="list-style-type: none"> • Conseils sur les systèmes d'exploitation et le maintien d'une infrastructure efficace pour aider à concevoir et à exploiter un environnement optimisé • Assistance pour la planification et la préparation des mises à niveau matérielles et logicielles afin d'assurer leur bon déroulement • Conseils pour améliorer l'efficacité opérationnelle afin d'optimiser le rendement du capital investi
Services de soutien réactif*	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une demande de soutien au moment de la découverte • Coordination avec l'équipe d'assistance technique Dell pour assurer la résolution rapide des problèmes • Porte-parole du client pour des problèmes de soutien de gravité 1 et 2 afin d'assurer la résolution rapide des incidents et aider à la coordination des ressources nécessaires
Visite annuelle sur place*	<ul style="list-style-type: none"> • Visite en personne pour que le TAM soit certain qu'il satisfait aux exigences actuelles et futures de l'infrastructure du client afin d'atteindre ses objectifs opérationnels • Diagramme et évaluation de l'architecture du système du client pour en optimiser la conception et la configuration • Réunions d'évaluation pour harmoniser l'infrastructure, les exigences et les besoins commerciaux du client • Informations sur la situation et recommandations de solutions par rapport à la solution d'infrastructure complète, y compris la sécurité, la configuration de réseau, les ensembles de fonctionnalités et les processus SAN
Examens de la capacité et des performances	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des indicateurs de capacité et de performances pour assurer les performances et l'efficacité opérationnelle optimales de l'infrastructure. • Recommandations de solutions et des meilleures pratiques pour répondre aux besoins en capacité et performances • Réunion avec le client pour communiquer et analyser les résultats de l'examen de la capacité et des performances • Surveillance proactive des indicateurs de capacité et de performances pour assurer le fonctionnement efficace de l'infrastructure et signaler les problèmes critiques tels que les baisses de performances et les limites de capacité
Examens des problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des demandes de soutien pour trouver les problèmes potentiels et recommander une formation au besoin. • Fournir un soutien proactif et personnalisé dans le but de réduire les appels au service de soutien pour dépannage sur diagnostics • Réunion avec le client pour communiquer les résultats de l'évaluation des incidents et résoudre les problèmes potentiels • Historique avec synthèse des incidents traités, tendances et améliorations ou problèmes possibles

Examens des journaux système	<ul style="list-style-type: none"> Analyse régulière des détails des journaux système pour assurer l'efficacité des opérations de l'infrastructure et découvrir les activités et les tendances inhabituelles Analyse des entrées des journaux avec le client et communication des résultats pour résoudre les problèmes potentiels
Évaluations des redondances	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la solution pour assurer que les recommandations de redondance et de basculement sont satisfaites Conseils sur les meilleures pratiques pour la maintenance d'une solution entièrement redondante Assistance pour la planification de solutions redondantes
Services assurant l'efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de l'environnement et des besoins du client afin d'apporter des recommandations de meilleures pratiques pour la configuration et l'optimisation du système. Examen du système pour apporter des conseils sur les meilleures pratiques et l'administration du système

* Ne s'applique pas au service Optimize for Infrastructure Quarterly

Produits livrables du service Optimize for Infrastructure

Grâce au service Optimize for Infrastructure, le client recevra régulièrement des documents pertinents et précis qui décrivent de façon détaillée l'architecture du système, évalue l'impact des alertes et des journaux système, fournit une analyse sur les indicateurs de capacité et de performances et recommande les meilleures pratiques en fonction des exigences précises du client. La liste des livrables offerts au client dans le cadre du service figure ci-dessous.

Tableau 2 : Produits livrables du service Optimize for Infrastructure

Produit livrable	Description	Optimize for Infrastructure	
		Trimestriel	Mensuel
Services de soutien réactif	Comme décrit dans le tableau 1	S.O.	Au besoin
Visite annuelle sur place	Comme décrit dans le tableau 1	S.O.	Une fois par an
Inventaire de la solution	Liste détaillée de l'ensemble du matériel du système.	Trimestriel	Mensuel
Rapport sur la capacité	Analyse des détails de l'infrastructure et des performances. Mise en évidence de l'utilisation de l'infrastructure et des ratios d'utilisation avec des conseils et du soutien pour la planification de la capacité.	Trimestriel	Mensuel
Rapport sur l'analyse des incidents	Synthèse de toutes les demandes de soutien du client et identification des tendances et problèmes potentiels devant être résolus.	Trimestriel (4 dernières semaines)	Mensuel
Examen des journaux système	Aperçu des journaux système et analyse de leurs incidences sur les opérations.	Trimestriel (4 dernières semaines)	Mensuel

Produit livrable	Description	Optimize for Infrastructure	
		Trimestriel	Mensuel
Examen du plan d'essai de basculement et des résultats et recommandations	Fournir une documentation sur les meilleures pratiques au niveau du produit pour faciliter les tests de basculement en cas de panne.	Trimestriel	Mensuel
Détection d'anomalies	L'outil exclusif <i>Optimize Telemetry Insights</i> de Dell utilise l'intelligence artificielle pour identifier les anomalies dans la capacité, les performances, les devises de code ou les alertes du système.	Au besoin	Au besoin
Document de meilleures pratiques et de recommandations	Guide personnalisé présentant et expliquant les meilleures pratiques et les meilleurs paramètres de configuration du matériel et du logiciel en fonction de l'environnement du client.	Trimestriel	Mensuel

Jalons et planification du service Optimize for Infrastructure

Tableau 3 : Jalons du service Optimize for Infrastructure

Jalon	Description	Optimize for Infrastructure	
		Trimestriel	Mensuel
Évaluation initiale	Évaluation initiale du service Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> Mise en place des normes et exigences en matière de configuration, de capacité et de performances Évaluation de l'intégrité de base du système Discussions sur les besoins et les initiatives du client Communication du cadre du service Optimize for Infrastructure et harmonisation avec les exigences du client 	Évaluation unique	Évaluation unique
Produits livrables	Analyse du système du service Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> Aperçu et sommaire destiné aux cadres Examen de la capacité et des performances Examen de l'intégrité du système Examen de l'historique mensuel des problèmes Examen des journaux système Mises à jour de la documentation Recommandations générales par objectifs opérationnels Assistance dans l'évaluation des redondances Mises à jour des meilleures pratiques 	Trimestriel	Mensuel

Jalon	Description	Optimize for Infrastructure	
		Trimestriel	Mensuel
En permanence	<ul style="list-style-type: none"> Mises à jour des meilleures pratiques Surveillance des performances et de la capacité du système Soutien pour la planification des exigences Soutien pour la gestion des changements Conseils proactifs pour le produit 	Oui	Oui

Exclusions

Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente description du service :

- Tout service, activité ou tâche autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Optimize for Infrastructure ne remplace pas la nécessité des services de réparation et de soutien pour les systèmes Dell.
- La migration des données des dispositifs de stockage directement fixés ou d'autres périphériques
- Les services d'installation ou de script

La présente description du service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son entente-cadre de services ou de son entente, comme décrit ci-dessous, dans les conditions générales des services de Dell.

Responsabilités du client spécifiques à l'offre

- Configurer le logiciel de gestion du système applicable pour transmettre et accéder aux données de configuration requises pour les serveurs Dell avec des canaux chiffrés. Par exemple, Secure Connect Gateway et APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Déterminer le contact approprié du client au niveau de la prise de décisions qui pourra comprendre et discuter des résultats et recommandations du TAM.
- Assister à des réunions régulières planifiées sur le service Optimize for Infrastructure.
- Évaluer et exécuter les recommandations des TAM.
- Discuter des plans à court et à long terme concernant l'infrastructure Dell pour découvrir et planifier proactivement les projets.
- Collaborer avec le TAM afin de s'assurer que les informations de contact client et circonstances particulières de Dell sont exactes et à jour.

Heures de service. Selon les lois locales concernant les heures de travail hebdomadaires, à moins d'une indication contraire ci-dessous, ce service sera exécuté du lundi au vendredi durant les heures de bureau normales de Dell Technologies Services, lesquelles débutent à 8 h et se terminent à 18 h heure locale du client.

Pays	Heures de bureau normales de Dell Technologies Services
Saint- Kitts, Sainte- Lucie, Sainte- Vincent, Trinité, les Îles Vierges et autres Antilles anglophones	Du lundi au vendredi de 7 h à 16 h
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, El Salvador, Finlande, Grand Caïman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suriname, Suède, Turks et Caïcos	Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h
Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Hong Kong, Japon, Corée, Malaisie, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h
Argentine, France, Inde, Italie, Paraguay, Uruguay, Brésil, Colombie, Pérou et Chili	Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8 h à 18 h

Aucune activité de service ne se tiendra en dehors des heures de bureau normales ou durant les jours fériés locaux à moins que d'autres dispositions n'aient été prises à l'avance par écrit.

© 2021-2024 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques de commerce peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs.