

## サービス概要の補足

### Storage Spaces Direct Ready Nodes 向け Dell EMC ProSupport for Software Supplement

---

#### はじめに

Dell EMC<sup>1</sup> は注文書の「サービス」として説明があるとおり、Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Nodes向け Dell EMC ProSupport for Software Supplementを該当するソフトウェア向けProSupportサービスとともにDell EMC Storage Spaces Direct Ready Nodesソリューションで提供します。本書はProSupport for Softwareサービス概要（本書ならびに該当するProSupport for Softwareサービス概要を「サービス概要」とする）を補足するものとし、お客様のProSupport for Enterprise Suiteサービスのサービス概要にあるデルのサービスの契約条件の項に記されているとおり、該当するソフトウェア向けProSupportのサービス概要および適用される主契約書を修正および補足し、参照することによりこれらに組み込まれ、かつこれらと併せて読む必要があります。ソフトウェア向けProSupportおよびProSupport Enterprise Suiteサービス概要の契約条件は、[www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global)から入手できます。

Storage Spaces Direct Ready Nodes 向け Dell EMC ProSupport for Software は、Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Nodes に対してのみ提供され、Ready Node の ProSupport、エンタープライズ向け ProSupport Plus、ProSupport One、またはデータセンター向け ProSupport Flex サービス（「**ProSupport Enterprise Suite**」）との組み合わせでのみ利用できます。

追加のサポートや本サービスに適用される契約の写しが必要な場合は、Dell EMC の営業担当またはリセラーまでご連絡ください。

#### サービスの範囲

- Dell EMC ハードウェア、ソフトウェアデファインドストレージ、ネットワークテクノロジー、MS Windows の知識 があり、これらの製品とテクノロジーを相互運用し、ハイパーコンバージドストレージソリューションを提供する Dell EMC ProSupport チームと Storage Spaces Direct ソリューションのスペシャリストがお問い合わせに対応します。
- ハードウェアとソフトウェア向けにワン ストップ方式のクラスタレベルのサポートを単体のサービスではなく、全体的なソリューションとして提供します。導入ガイドとソリューションマトリックスを組み合わせ、包括的なソリューションの価値を提供します。
- 必要に応じ、Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Node 向けに検証された適切なディスク交換パーツを提供し、その環境のダウンタイムを最小に抑えます。
- Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Nodes 向け ProSupport for Software のサポートには、OEM と Bring Your Own License (BYOL) の両方に対応するクラスタレベルのサポートが含まれます。
- サポートは Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Node の構成でのみ提供されます。
- Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Node の機能（Hyper-V、フェールオーバークラスタリング、記憶域スペースダイレクト、記憶域レプリカ、ネイティブの Windows バックアップ、Windows ボリューム スナップショット サービス (VSS)）をサポートします。
- MS Storage Spaces Directがサポートするオペレーティングシステムの機能（Windows Server Software Defined (WSSD) Premium、BitLocker、Shielded VM、SDN）はサポートされません。

Storage Spaces Direct ソリューションのスペシャリストは、次の分野においてリモートでのサポートを提供します。

- 性能、機能、クラスタ構成の問題、ファームウェアバージョンの相互運用性、クラスタに関するその他の懸念について助言します。これは、Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Nodeのサポートマトリックス、導入ガイドおよび

<sup>1</sup>本文書において「Dell EMC」とは、デルの注文書に記載されるデルの販売事業体（「デル」）と、EMCの注文書に記載されるEMCの販売事業体（「EMC」）を意味します。本文書における「Dell EMC」という語の使用は、お客様が取りしているデルまたは EMC 事業体の法的名称の変更を意味するものではありません。

び業界のベスト プラクティスで示される、ベストプラクティスに沿って行われます。

- 導入中に実施されるパフォーマンスベンチマーク中に設定され事前に文書化されたレベルに基づいて、クラスタパフォーマンスの劣化をトラブルシューティングします。
- Dell EMC のネットワーキング機器にかかわるネットワーキングの問題に対するサポート、互換性のあるサードパーティのネットワーキング機器にかかわるネットワークの問題に対するコラボレーションサポートを提供します。
- ベストプラクティスに適合するよう iWARP、RoCE、その他の RDMA 構成を検証します。
- Storage Spaces Direct クラスタを管理または監視する SCVMM または SCOM のエージェントにのみ関連する問題をトラブルシューティングします。
- OptimizeStoragePoolの「cmdlet」を使用するストレージ プールの基本的クラスタ バランスと最適化について助言します。

お客様が本サービスを受ける資格を得る基準を満たすには、次のハードウェア製品と該当するサービスを購入している必要があります。

- Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Node の構成。
- Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Node 用に購入した ProSupport または ProSupport Plus。
- Dell EMC Storage Spaces Direct Ready Node 用に購入した Storage Spaces Direct Ready Nodes 向け ProSupport for Software。
- クラスタで使用される Dell EMC のネットワーキング機器用に購入した ProSupport または ProSupport Plus。
- ネットワーキングのコラボラティブサポートには、ネットワークベンダーとの有効なサービス契約が必要。

## 対象外サービス

- クラスタ ノードのオペレーティング システムのアップグレードはサポート対象外であり、アップグレードの試行のトラブルシューティングも行われません。 アップグレード サービスの購入については、Dell EMC営業担当者にお問い合わせください。