



サービス概要

Dell Optimize for Infrastructure

はじめに

Dell Technologies Services は、本サービス概要（以下、「サービス概要」）に基づいて、インフラストラクチャ向け Optimize（以下、「サービス」）を実施します。見積書、注文書、または双方で合意したその他の書式による請求書もしくは注文内容確認書（以下、場合に応じて「注文書」）には、お客様が購入したサービス名および利用可能なサービスオプションが記載されます。追加のサポートやサービス契約書が必要な場合は、テクニカル サポートまたはセールス担当者にお問い合わせください。

Optimize for Infrastructure サービスは更新可能な契約サービスであり、お客様は Technical Account Manager（以下、「TAM」）を介して、該当するデル・テクノロジーズ製品に関する技術的な専門知識を利用できます。Optimize for Infrastructure は、コンサルティング的なガイダンス、プロアクティブなサポート、定期的なシステム レビューをお客様に提供し、インフラストラクチャのパフォーマンスを最大限に高め、最適化を行います。また、ビジネス要件に合わせて戦略プランを策定します。お客様は、Optimize for Infrastructure のメリットを活用し、以下の 3 つのカテゴリーでコストを削減するために Dell からベスト プラクティスに関するアドバイス/コンサルティングを受けることができます（お客様がそれらを採用するとは限りません）。

- 運用コスト
- 設備投資
- 計画外のダowntime

本サービスは、直接、または Dell パートナーを介して、既存の ProSupport for Infrastructure、ProSupport Plus for Infrastructure、または ProSupport One サービスのアドオンとして販売され、Dell の契約条件が適用されます。

Optimize for Infrastructure サービスは、ProSupport や ProSupport Plus などのサポートおよび故障修理サービスを補完するもので、お客様の環境について熟知した TAM を指定します。TAM は、お客様、および ProSupport Plus の Dell Service Account Manager または Dell パートナーの担当者と連携して、契約対象となるシステムの日常的な運用と管理に関するプロアクティブなサポートと支援を提供します。さらに、TAM はコンサルティング サービスを提供することにより、インフラストラクチャの長期的な戦略計画策定と最適化を支援します。

Optimize for Infrastructure の特長

TAM は、ベストプラクティスに関する継続的なコンサルティング サービスおよびプロアクティブなサポートを提供し、契約対象となるインフラストラクチャの定期レビューのスケジュールを策定します。（TAM の具体的な役割および責任は、表 1 に示されています。）

インフラストラクチャ向け Optimize 契約は、既存のサポート故障修理サービス契約と重複する場合があります。また、この契約は複数年単位で購入できます。

Optimize for Infrastructure では、お客様は TAM と協力してお客様の環境についての理解を十分に深めます。TAM は、モニタリングやお客様とのコミュニケーションを通じて、管理時間を削減し、高可用性を確保するのに役立つ定期的なレポート、評価、ガイダンスを提供することが可能になります。また TAM は、お客様の契約対象となるインフラストラクチャに関する技術的な質問を受け付ける共通の窓口にもなります。

表 1 : Optimize for Infrastructure サービスの特長

コンサルティング サービス	<ul style="list-style-type: none"> 最適化された環境の設計と稼働に役立つオペレーティング システムと効率的なインフラストラクチャの維持に関するアドバイスを提供します 保守作業を問題なく実施できるよう、ハードウェアおよびソフトウェアアップグレードに関する計画とスケジュール、準備をサポートします ROI を最大にする運用効率に関するガイダンスを提供します
リアクティブなサポート サービス*	<ul style="list-style-type: none"> 検出と同時にサービス リクエストを作成します ケースが適時に解決されるように、Dell サポート チームと連携します 重要度 1 および 2 のサポート問題に対してお客様をサポートし、適時の問題解決と必要なリソースの調整を支援します
年に一度のオンラインサイト訪問*	<ul style="list-style-type: none"> お客様の現在と将来のインフラストラクチャ要件を把握し、運用上の目標の達成をサポートするため、TAM が直接サイトを訪問します システム設計および設定を最適化するためにシステム アーキテクチャをダイアグラムで示し、評価します インフラストラクチャをお客様の要件およびビジネス イニシアチブに適合させるために評価ミーティングを実施します セキュリティ、ファブリック設定、機能設定、SAN プロセスを含む、全面的なインフラストラクチャ ソリューションに関するステータスと推奨ソリューションに関してアドバイスします

容量とパフォーマンスの確認	<ul style="list-style-type: none"> インフラストラクチャのパフォーマンスと運用効率を継続的に高めるために容量とパフォーマンスのメトリックを分析します 容量とパフォーマンスの要件を満たすためのソリューションとベスト プラクティスに関するアドバイスします お客様と面談し、容量とパフォーマンスのレビューの評価結果を報告し、その分析結果を提供します インフラストラクチャ環境の効率的な運用を支援できるように、容量とパフォーマンスのメトリックをプロアクティブに監視し、パフォーマンスのスパイクや容量の上限などのクリティカルな問題を伝えます
ケースのレビュー	<ul style="list-style-type: none"> サポート ケースを積極的に確認して潜在的な問題を特定し、必要に応じてトレーニングを提案します サポート コールでの診断トラブルシューティングを最小限に抑えることを目標に、プロアクティブかつパーソナライズされた支援を行います お客様と面談して、ケース レビューの結果を報告し、潜在的な問題を解決します ケース履歴を提供し、ケース、傾向、改善点、潜在的なリスクや問題を要約します
システム ログのレビュー	<ul style="list-style-type: none"> インフラストラクチャの運用を効率化するため、また、通常とは異なる活動や傾向を特定するため、システム ログの詳細を定期的にレビューします お客様とログ エントリを確認し、所見を伝えて潜在的な問題に対処します
冗長性の評価	<ul style="list-style-type: none"> ソリューションを分析し、冗長性やフェールオーバーの推奨事項が守られるようにします 完全冗長ソリューションの維持に関するベスト プラクティスについてアドバイスします 冗長ソリューション作成のプラン構築を支援します
運用効率サービス	<ul style="list-style-type: none"> システム構成および最適化のベスト プラクティス推奨事項を提供するためにお客様の環境とニーズを評価します ベスト プラクティスとシステム管理に関するガイダンスを提供するため、システムのレビューを実施します

* Optimize for Infrastructure Quarterly サービスには適用されません

Optimize for Infrastructure の成果物

Optimize for Infrastructure サービスでは、定期的にドキュメントをお客様に提供します。このドキュメントには、システムアーキテクチャの詳細、システム アラートやシステム ログの影響に対する評価、容量とパフォーマンスのメトリックに関する分析、固有のビジネス要件に基づいたベスト プラクティスについて記載されています。次の一覧には、お客様が受ける予定の具体的な成果物を示しています。

表 2 : Optimize for Infrastructure の成果物

成果物	説明	Optimize for Infrastructure	
		四半期ごと	月 1 回
リアクティブなサポートサービス	表 1 に記述	該当なし	必要に応じて
年に一度のオンライン訪問	表 1 に記述	該当なし	毎年
ソリューションインベントリー	すべてのシステム ハードウェアの詳細なインベントリー。	四半期ごと	月 1 回
容量レポート	インフラストラクチャやパフォーマンスの詳細に関する分析。インフラストラクチャの使用方法、使用率、容量の計画に関するアドバイスと支援を強調しています。	四半期ごと	月 1 回
ケースのレビュー レポート	お客様のためにあらゆるサポート ケースの概要をまとめ、対処する必要のある傾向および潜在的な懸念を特定します。	四半期ごと（過去 4 週間）	月 1 回
システム ログのレビュー	システム ログの概要および操作への影響の分析。	四半期ごと（過去 4 週間）	月 1 回
フェールオーバー テストの計画および結果のレビューと提案	製品レベルのベスト プラクティス ドキュメントを提供して、フェールオーバー テストをサポートします。	四半期ごと	月 1 回
異常検出	Dell 独自の <i>Optimize Telemetry Insights</i> ツールは、人工知能を活用して、システム容量、パフォーマンス、コード通貨、アラートの異常を特定します。	必要に応じて	必要に応じて
ベスト プラクティスと提案に関するドキュメント	お客様環境に基づくハードウェアおよびソフトウェアに関するベスト プラクティスと構成設定を提案して検討するためのカスタマイズされたガイド。	四半期ごと	月 1 回

Optimize for Infrastructure のマイルストーンとスケジュール

表 3 : Optimize for Infrastructure のマイルストーン

		Optimize for Infrastructure	
マイルストーン	説明	四半期ごと	月 1 回
初回評価	Optimize for Infrastructure の初回評価の実施 <ul style="list-style-type: none"> 設定、容量およびパフォーマンスの標準および要件を確立 ベースライン システム稼働状態レビューの実施 お客様のビジネス要件およびイニシアチブに関する検証 Optimize for Infrastructure サービスのフレームワークの伝達とお客様の要件への適合 	1 回限り	1 回限り
配布資料	Optimize for Infrastructure のシステム分析結果を提供 <ul style="list-style-type: none"> エグゼクティブ概要とサマリ 容量およびパフォーマンスのレビュー システム稼働状態のレビュー 毎月のケース履歴のレビュー システム ログのレビュー ドキュメント アップデートの検討 運用目標に基づく一般的な推奨事項 冗長性評価のサポート ベスト プラクティスのアップデートを提供 	四半期ごと	月 1 回
常時	<ul style="list-style-type: none"> ベスト プラクティスをアップデート システムのパフォーマンスおよび容量を監視 要件計画の支援 変更管理に関する支援 プロアクティブな製品アドバイス 	はい	はい

サービス対象外

誤解を避けるため、次の作業が本サービス概要の範囲に含まれないことをここに付記します。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、タスク、またはアクティビティは含まれません。
- インフラストラクチャ向け Optimize は、Dell 製システムにおけるサポート故障修理サービスの必要性を排除するものではありません。
- 既存の直接接続ストレージやその他のデバイスからのデータの移行
- インストールやスクリプト作成のサービス

本サービス概要は、サービス基本契約または原契約（下記の「Dell Technologies Services の契約条件」で定義）の条件に基づいて提供される保証内容以外の保証をお客様に付与するものではありません。

サービスに関する具体的なお客様の責任

- 暗号化されたチャネルを介して Dell サーバーに必要な構成データを転送およびアクセスするために、該当するシステム管理ソフトウェアを構成すること。例えば、セキュア コネクト ゲートウェイや APEX AIOps、Infrastructure Observability など。
- TAM の評価結果や推奨事項を理解し、検討できる、意思決定者レベルの適切なお客様担当者を指定すること。
- 定期的な Optimize for Infrastructure ミーティングに出席すること。
- TAM による推奨事項を評価し、実施すること。
- Dell のインフラストラクチャに関する長期、短期のプランを検討し、プロアクティブにプロジェクトを特定して計画すること。
- TAM と連携して、お客様担当者や特殊な状況の Dell の記録が正確で、最新であることを確認すること。

サービス提供時間：本サービスは、1 週間の労働時間に関する現地の法規に従い、以下の表に記載されている場合を除き、月曜日から金曜日の Dell Technologies Services の通常営業時間内（お客様の現地時間で午前 8:00～午後 6:00 の時間内）に主にリモートで実施されます。

国名	Dell Technologies Services の通常営業時間
セントキツ島、セントルシア、セントビンセント島、トリニダード島、ヴァージン諸島、その他の英語圏カリブ海地域	月曜～金曜、午前 7:00～午後 4:00
バルバドス、バハマ、ベリーズ、コスタリカ、デンマーク、エルサルバドル、フィンランド、グランドケイマン島、グアテマラ、ホンジュラス、ジャマイカ、ノルウェー、パナマ、エルトリコ、ドミニカ共和国、スリナム、スウェーデン、ターカス・カイコス諸島	月曜～金曜、午前 8:00～午後 5:00
オーストラリア、バミューダ、中国、ハイチ、香港、日本、韓国、マレーシア、オランダ領アンティル、ニュージーランド、シンガポール、台湾、タイ	月曜～金曜、午前 9:00～午後 5:00
アルゼンチン、フランス、インド、イタリア、パラグアイ、ウルグアイ、ブラジル、コロンビア、ペルー、チリ	月曜～金曜、午前 9:00～午後 6:00
ボリビア、チリ	月曜～金曜、午前 9:00～午後 7:00
中東	日曜～木曜、午前 8:00～午後 6:00

事前の書面による別段の取り決めがない限り、通常営業時間外または現地の休日には、サービス活動は一切提供されません。

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載)。Dell Technologies、Dell、その他の商標は Dell Inc. またはその関連会社の商標です。またはその関連会社の商標または登録商標です。