



서비스 설명서

Dell Optimize for Infrastructure

소개

Dell Technologies Services에서는 본 서비스 설명서에 따라(이하 "서비스 설명서") Optimize for Infrastructure(이하 "서비스")를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 송장 양식, 주문 확인서(이하 "주문 양식")에는 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 기술 지원 또는 영업 담당자에게 연락하십시오.

Optimize for Infrastructure 서비스는 Technical Account Manager(이하 "TAM")을 통해 해당되는 Dell Technologies 제품 관련 기술적 전문 지식을 제공하는 갱신 가능한 계약 서비스입니다. Optimize for Infrastructure 서비스는 인프라스트럭처의 성능 극대화와 최적화를 위해 컨설팅 지침, 사전 예방적 지원, 정기적인 시스템 검토뿐 아니라 비즈니스 요구 사항에 맞춰 이니셔티브를 지원합니다. 고객은 3가지 범주에서 비용을 절감할 수 있도록 Dell로부터 모범 사례(고객이 채택 또는 거부 가능) 관련 조언/컨설팅을 받음으로써 Optimize for Infrastructure의 이점을 누릴 수 있습니다.

- 운영 비용
- 자본 지출
- 예기치 못한 가동 중지 시간

이 서비스는 Dell 파트너로부터 직접 또는 Dell 파트너를 통해 기존 ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure 또는 ProSupport One 서비스 오퍼링의 추가 기능으로 판매되며 Dell 약관이 적용됩니다. Optimize for Infrastructure 서비스는 고객 환경을 자세히 알고 있는 TAM을 지정하여 ProSupport 또는 ProSupport Plus와 같은 고장/수리 지원 서비스를 보완합니다. TAM은 고객 및 ProSupport Plus의 Dell Service Account Manager 또는 Dell 파트너 담당자와 협의하여 소유 권한이 있는 시스템의 일상적인 운영 및 관리에 사전 예방적 지원과 도움을 제공합니다. 또한 TAM은 컨설팅 서비스도 제공하여 인프라스트럭처에 대한 장기적이며 전략적 계획 및 최적화도 지원합니다.

Optimize for Infrastructure 기능

TAM은 모범 사례, 사전 예방적 지원, 정기적 인프라스트럭처 점검을 위한 지속적인 컨설팅 서비스를 제공합니다. (TAM의 구체적인 역할과 책임은 표 1에 나와 있습니다.)

Optimize for Infrastructure 계약은 기존 고장/수리 지원 서비스 계약과 연관시킬 수 있으며 다년 계약 기준으로 구매할 수 있습니다.

Optimize for Infrastructure를 이용하면 고객은 TAM과 협력하여 스토리지 환경에 대한 심층적인 이해도를 높일 수 있습니다. TAM은 고객 모니터링과 커뮤니케이션을 통해 관리 시간을 단축하고 고가용성을 보장하는 데 도움이 되는 정기적인 보고서, 평가 결과, 지침을 제공할 수 있습니다. TAM은 또한 고객의 인프라스트럭처와 관련된 기술적 질문을 할 수 있는 연락 창구가 됩니다.

표 1: Optimize for Infrastructure 서비스의 특징

컨설팅 서비스	- 인프라스트럭처의 효율적인 유지 보수 및 운영 시스템에 관한 상담을 통해 최적화된 환경을 설계하고 운영할 수 있도록 지원 - 유지 보수 작업이 순조롭게 진행될 수 있도록 하드웨어 및 소프트웨어 업그레이드의 계획, 예정 및 준비에 대해 지원 제공 - ROI 최적화를 위해 운영 효율에 대한 지침 제공
대응 지원 서비스*	- 발견 시점에 서비스 요청 생성 - 필요한 시점에 문제가 해결될 수 있도록 Dell 지원팀과 협력 - 심각도 1 및 심각도 2 지원 문제를 해결하도록 지원하여 문제를 시기 적절하게 해결하고 필요한 리소스 조정 지원
매년 현장 방문*	- TAM이 직접 방문하여 고객의 현재와 미래의 인프라스트럭처 요구 사항에 맞게 운영 목표를 지원 - 시스템 설계와 구성을 최적화하기 위한 시스템 아키텍처의 구성도 작성 및 평가 - 고객의 요구 사항 및 비즈니스 이니셔티브에 맞게 인프라스트럭처를 준비하기 위한 평가 회의 진행 - 상태에 대한 상담을 통해 완벽한 인프라스트럭처 솔루션, 포괄적 보안, 패브릭 구성, 기능 세트 및 SAN 프로세스에 관한 권장 솔루션 제안

용량 및 성능 검토	- 인프라스트럭처의 성능 극대화 및 운영 효율성을 지속적으로 유지하기 위한 용량 및 성능 지표 분석. - 용량 및 성능 요구 사항 충족을 위해 권장할 만한 솔루션과 모범 사례 제안 - 고객과 용량 및 성능 검토 결과에 대한 토론 후 결과에 대한 분석 자료 제공 - 인프라스트럭처 환경의 효율적인 운영을 유지하고 성능 최고치, 용량 상한 등의 중요한 문제에 대해 논의하기 위한 사전 예방적인 용량 및 성능 지표 모니터링
사례 검토	- 지원 사례를 적극적으로 검토하여 잠재적 문제를 파악하고 필요한 경우 교육을 권장. - 지원 통화 시 진단 문제 해결의 최소화를 목표로 사전 예방적이고 개별화된 지원 제공 - 고객과의 회의를 통해 사례 검토에서 발견한 문제에 대해 의사 소통하고 잠재적인 문제 해결 - 사례, 추세, 향상이 가능한 부분 및 잠재적인 위험 또는 문제를 요약하는 사례 내역 제공
시스템 로그 검토	- 인프라스트럭처의 효율적인 운영을 유지하고 비정상 활동과 추세를 식별하기 위한 시스템 로그 상세 정보를 정기적으로 검토 - 고객과 함께 로그 항목을 검토하고 발견 결과를 전달하여 잠재적인 문제 해결
중복성 평가	- 솔루션을 분석하여 중복성 및 페일오버 권장사항의 유지 여부 확인 - 완전 이중화 솔루션을 유지하기 위한 모범 사례에 대해 조언 제공 - 이중화 솔루션을 제작을 위한 계획 개발 지원
운영 효율 지원 서비스	- 고객 환경과 수요를 평가하여 시스템 구성 및 최적화에 대한 모범 사례 권장사항 제공 - 시스템에 대한 검토를 실시하여 모범 사례 및 시스템 관리에 대한 지침 제공

*Optimize for Infrastructure Quarterly 서비스에는 해당되지 않음

Optimize for Infrastructure 결과물

Optimize for Infrastructure 서비스를 통해 고객에게 시스템 아키텍처를 상세히 설명하고, 시스템 경고 및 로그의 영향을 평가하며, 용량 및 성능 지표에 대한 분석 결과를 제공하고, 특정 비즈니스 요구 사항에 따라 모범 사례를 제안하는 관련 문서를 정기적으로 제공합니다. 아래에는 고객이 받게 되는 구체적인 서비스 결과물이 명시되어 있습니다.

표 2: Optimize for Infrastructure 결과물

결과물	설명	Optimize for Infrastructure	
		분기별	월별
대응 지원 서비스	표 1에 설명	해당 사항 없음	필요시
매년 현장 방문	표 1에 설명	해당 사항 없음	매년
솔루션 인벤토리	모든 시스템 하드웨어의 상세한 인벤토리입니다.	분기별	월별
용량 보고서	인프라스트럭처와 성능 상태의 상세한 분석 내용입니다. 인프라스트럭처의 사용 상황, 활용도 비율을 나타내고 용량 계획을 조언하고 지원합니다.	분기별	월별
사례 검토 보고서	고객에 대한 모든 지원 사례를 요약하고 추세와 더불어 해결해야 할 잠재적인 문제 파악	분기별(마지막 4주)	월별
시스템 로그 검토	시스템 로그의 개요와 작동에 미치는 영향 분석 자료.	분기별(마지막 4주)	월별
페일오버 테스트 계획과결과 검토 및 권장 사항	페일오버 테스트를 지원하는 제품 수준의 모범 사례 문서를 제공합니다.	분기별	월별
이상 동작 탐지	Dell 고유의 <i>Optimize Telemetry Insights</i> 툴은 인공 지능을 활용하여 시스템 용량, 성능, 코드 통화 및/또는 알림에서 이상 동작을 식별합니다.	필요시	필요시
모범 사례 및 권장사항 문서	고객 환경에 맞는 하드웨어와 소프트웨어 관련 모범 사례 및 구성 설정을 제공하고 논의하기 위한 맞춤형 안내서	분기별	월별

Optimize for Infrastructure 지표 및 일정

표 3: Optimize for Infrastructure 지표

		Optimize for Infrastructure	
지표	설명	분기별	월별
초기 평가	Optimize for Infrastructure 초기 평가 수행 - 구성, 용량, 성능 표준 및 요구 사항 설정 - 기준 수립을 위한 시스템 상태 검토 수행 - 고객의 비즈니스 요구 사항과 이니셔티브 논의 - Optimize for Infrastructure 서비스의 프레임워크를 상의하고 고객의 요구 사항에 맞게 조정	일회	일회
결과물	Optimize for Infrastructure 시스템 분석 제공 - 종합 개요 및 요약 - 용량 및 성능 검토 - 시스템 상태 검토 - 월별 사례 기록 검토 - 시스템 로그 검토 - 문서 업데이트 논의 - 운영 목표에 기초한 일반적인 권장사항 - 중복성 평가 지원 - 우수 사례 업데이트 자료 제공	분기별	월별
지속적	- 우수 사례 업데이트 - 시스템 성능 및 용량 모니터링 - 요구 사항 계획 지원 - 변경 관리 지원 - 사전 예방적 제품 조언	예	예

제외 사항

본 서비스 설명서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 설명서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동.
- Optimize for Infrastructure를 이용한다고 해서 Dell 시스템에 대한 고장/수리 지원 서비스가 불필요해지는 것은 아닙니다.
- 기존의 직접 연결 스토리지 또는 기타 디바이스로부터의 데이터 마이그레이션
- 설치 또는 스크립트 작성 서비스

본 서비스 설명서는 아래 Dell 서비스 약관에 설명한 바와 같이 모든 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 "계약") 약관에 따라 제공된 보증 외에 다른 보증 서비스를 고객에게 제공하지 않습니다.

오퍼링별 고객 책임

- 암호화된 채널을 통해 필요한 구성데이터를 Dell 서버로 전송하고 액세스하도록 해당 시스템 관리 소프트웨어를 구성합니다. 보안 연결 게이트웨이, APEX AIOps Infrastructure Observability 등이 해당합니다.
- TAM이 찾아낸 내용과 권장 사항을 이해하고 논의할 수 있는 의사 결정권자 수준의 적절한 고객 담당자를 파악합니다.
- 정기적인 Optimize for Infrastructure 회의에 참여합니다.
- TAM의 권장 사항을 평가하고 실행합니다.
- Dell 인프라스트럭처와 관련된 단기 및 장기 계획을 논의하여 프로젝트를 사전 예방적으로 확인하고 계획합니다.
- TAM과 협력하여 Dell의 고객 연락처와 특수 상황 기록이 정확하고 최신 상태인지 확인합니다.

서비스 시간. 아래에 별도로 명시되지 않는 한, 주간 업무 시간에 대한 현지 법률에 따라 본 서비스는 별도로 명시된 경우를 제외하고 주로 원격으로 월요일부터 금요일까지 Dell Technologies Services 정상 업무 시간에, 고객 현지 시간 기준으로는 오전 8시~오후 6시에 제공될 수 있습니다.

국가	정규 Dell Technologies Services 업무 시간
세인트 키츠, 세인트 루시아, 세인트 빈센트, 트리니다드, 버진 아일랜드, 나머지 카리브해 영어권 국가	월요일~금요일 오전 7시~오후 4시
바베이도스, 바하마, 벨리즈, 코스타리카, 덴마크, 엘살바도르, 핀란드, 그랜드케이맨, 과테말라, 온두라스, 자메이카, 노르웨이, 파나마, 푸에르토리코 도미니카 공화국, 스웨덴, 수리남, 터크스 케이커스	월요일~금요일 오전 8시~오후 5시
호주, 버뮤다, 중국, 아이티, 홍콩, 일본, 대한민국, 말레이시아, 네덜란드 안틸레스, 뉴질랜드, 싱가포르, 대만, 태국	월요일~금요일 오전 9시~오후 5시
아르헨티나, 프랑스, 인도, 이탈리아, 파라과이, 우루과이, 브라질, 콜롬비아, 페루, 칠레.	월요일~금요일 오전 9시~오후 6시
볼리비아, 칠레	월요일~금요일 오전 9시~오후 7시
중동	일요일~목요일 오전 8시~오후 6시

사전에 별다른 서면 약정이 이루어지지 않는 한 해당 지역의 정규 업무 이외 시간이나 공휴일에는 서비스가 제공되지 않습니다.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell, Dell Technologies, Dell 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 자회사의 상표입니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.