

# Servicebeschrijving

---

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

### Serviceoverzicht

Dell Technologies\* is verheugd de Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC) te kunnen aanbieden. (Samen met uw corresponderende service uit de ProSupport Enterprise Suite (zoals hieronder gedefinieerd) op uw HPC-oplossing zoals uiteengezet op uw bestelformulier, de "service" en/of "services") in overeenstemming met dit document dat bij uw corresponderende ProSupport Enterprise Suite servicebeschrijving is gevoegd en deze aanvult. (Dit document, samen met uw corresponderende ProSupport Enterprise Suite servicebeschrijving, vormt de "servicebeschrijving".) De servicebeschrijving die van toepassing is op uw corresponderende ProSupport Enterprise Suite service is beschikbaar op [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global), en dit document geldt als aanpassing en aanvulling op, is via referentie opgenomen in en dient te worden gelezen samen met uw corresponderende ProSupport Enterprise Suite servicebeschrijving en met de toepasselijke hoofdovereenkomst, zoals beschreven in het gedeelte Algemene voorwaarden van Dell Services van de servicebeschrijving voor uw ProSupport for Enterprise Suite service.

Deze aanvullende services worden verkocht als add-on bij een bestaande ProSupport, ProSupport Plus for Enterprise, ProSupport One for Data Center service (de "ProSupport Enterprise Suite"). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging van Dell (waar van toepassing het "bestelformulier") moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht. Deze aanvullende services zoals beschreven in dit document zijn aanvullende support services die een aanvulling vormen op nieuwe ProSupport Enterprise Suite contracten (gekocht op het "verkooppunt" van de bijbehorende oplossing, zoals uiteengezet op uw bestelformulier) of bestaande ProSupport Enterprise Suite contracten (aangeschaft "na de verkoop" van de bijbehorende oplossing), zoals uiteengezet op uw bestelformulier. Neem voor aanvullende assistentie of voor het aanvragen van een kopie van uw heersende overeenkomst die van toepassing is op de services, contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell. Voor een kopie van uw overeenkomst met uw toepasselijke reseller van Dell neemt u contact op met die reseller.

### Aanvullende Support Services

Het aanbod ProSupport Add-on for HPC is beschikbaar voor bepaalde Dell servers, storage- en netwerkproducten die zijn verkocht als onderdeel van een door Dell ontworpen of aanbevolen HPC-oplossing en die bestaat uit de producten die worden beschreven in de lijst met ondersteunde HPC-producten. Deze service omvat:

- Verbeterde afhandeling van calls door het Dell ProSupport team en HPC-oplossingsspecialisten
- Toegang tot het senior HPC-supportteam van Dell met diepgaande kennis van de Dell HPC-producten en -oplossingen en van de wijze waarop de Dell producten en de producten van onze oplossingspartners samenwerken in HPC-clusteromgevingen.
- Externe support vooraf van HPC-specialisten tijdens ProDeploy HPC-implementatie, evaluatie van locatie klant en supportplanning

De HPC-oplossingsspecialisten bieden externe support op de volgende gebieden:

- Advies over functies, functionaliteit, problemen bij clusterconfiguratie, firmwareversies, interoperabiliteit en algemene "startvragen" voor HPC
- Assistentie bij het oplossen van prestatievermindering in clusters op basis van eerder gedocumenteerde niveaus die zijn vastgesteld tijdens prestatiebenchmarks die tijdens de implementatie zijn uitgevoerd
- Assistentie bij het oplossen van kritieke support voor uw HPC-omgeving

Klanten moeten voldoen aan de volgende criteria om in aanmerking te komen voor de levering van services:

#### Initiële criteria voor clusterimplementatie

- Dell Ready bundel voor HPC of andere door Dell aanbevolen en geconfigureerde HPC-oplossing
- ProSupport of ProSupport Plus gekocht op alle server-, storage- en netwerkknooppunten in het cluster.
- ProSupport Add-on for HPC gekocht op alle server-, storage- en netwerkknooppunten in het cluster. ProSupport voor OMNIA gekocht op alle door OMNIA beheerde knooppunten in het cluster.

#### Bestaande criteria voor clusterimplementatie

- Door Dell geleverde clusters die 12 maanden of korter geleden zijn geïmplementeerd komen in aanmerking voor APOS
- Door Dell geleverde clusters die meer dan 12 maanden eerder zijn geïmplementeerd vereisen technische validatie door Dell van de clusterconfiguratie alvorens in aanmerking te komen voor de APOS ProSupport Add-on for HPC service. Dell EMC behoudt zich het recht voor om te annuleren indien de klant niet aan de vereisten voldoet.

- ProSupport of ProSupport Plus gekocht op alle server-, storage- en netwerkknooppunten in het cluster.
- ProSupport Add-on for HPC gekocht op alle server-, storage- en netwerkknooppunten in het cluster. ProSupport voor OMNIA gekocht op alle door OMNIA beheerde knooppunten in het cluster.

### Overzicht van producten die Dell ProSupport Add-on for HPC ondersteunen

HPC-producten uit multi-vendoromgevingen zijn ingedeeld in vier groepen op basis van de productbron en het supportniveau dat Dell zal leveren

1. **Dell producten** worden gedefinieerd als producten die door Dell of een OEM (original equipment manufacturer) van Dell zijn vervaardigd en in aanmerking komen voor dekking door een Dell ProSupport Enterprise Suite contract. Dell beschikt over productkennis en is verantwoordelijk voor het oplossen van problemen met deze producten die volgens het ProSupport contract zijn aangekocht.
2. **Producten van HPC Solution Partners** worden gedefinieerd als producten die zijn vervaardigd door een oplossingspartner van Dell; Dell levert productkennis, toegang tot training, een supportlab en een directe samenwerkingsrelatie met hun supportteam. Dell assisteert de klant bij het oplossen van veelvoorkomende problemen, en zal gebruikmaken van een collectieve supportrelatie met de oplossingspartner bij complexe problemen op basis van het Product Support contract dat u hebt met de HPC Solution Partner
3. **Producten van derden** zijn gedefinieerd als producten die zijn vervaardigd door een Dell partner; Dell neemt de eerste call aan en maakt gebruik van een directe samenwerkingsrelatie met het supportteam van de derde partij voor de coördinatie van problemen volgens het contract voor productsupport dat u hebt met deze partners.
4. **Niet-aansprakelijke HPC Open Source-producten** worden gedefinieerd als producten die verkrijgbaar zijn via open source-distributie en die algemeen zijn geïmplementeerd in de HPC-clusters van onze klanten; Dell levert productkennis en biedt assistentie, maar er is geen overeenkomst voor samenwerking met enig aansprakelijk supportteam en Dell is niet verantwoordelijk voor het oplossen van enige problemen.

### Lijst met ondersteunde producten voor ProSupport Add-on for HPC

Productcategorie	Product	Supportcategorie
Hardware	Dell PowerEdge servers	Dell producten
	Dell Storage of MD Storage	Dell producten
	Dell Networking	Dell producten
	Dell Connectrix FC Networking	Dell producten
	nVidia GPU	Dell producten
	DataDirect Networks (DDN)	Producten van derden
	Mellanox Networking	Producten van HPC Solution Partners
	OmniPath Networking	Producten van HPC Solution Partners
Softwarebesturingssysteem	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	Dell producten
	Red Hat HA-cluster	Dell producten
	SUSE	Dell producten
	Ubuntu LTS	Dell producten
	CentOS	Niet-aansprakelijke HPC Open Source
	Rocky Linux	Niet-aansprakelijke HPC Open Source
Software Cluster Manager	OMNIA Cluster Manager	Dell producten
	Bright Cluster Manager	Producten van HPC Solution Partners
	Bright ML (Machine Learning)	Producten van derden
	OpenHPC Cluster Manager	Niet-aansprakelijke HPC Open Source
Software PFS (parallel bestandssysteem)	Arcastream PixStor	Producten van derden
	BeeGFS ThinkParQ	Niet-aansprakelijke HPC Open Source

\* "Dell Technologies", zoals gebruikt in dit document, betekent de toepasselijke verkoopentiteit van Dell ("Dell") die is opgegeven op uw bestelformulier van Dell.