



## Servicebeschrijving

---

### Dell Optimize for Infrastructure

#### Inleiding

Het verheugt Dell Technologies Services om Optimize for Infrastructure (de 'service(s)') te mogen leveren conform deze servicebeschrijving ('servicebeschrijving'). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of bestelbevestiging (waar van toepassing, het 'Bestelformulier') moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt aangeschaft. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met de technische support of met uw verkoopvertegenwoordiger.

De Optimize for Infrastructure service is een verlengbare contractueel vastgelegde service waarmee klanten toegang krijgen tot technische expertise voor storageproducten van Dell Technologies via een Technical Account Manager ('TAM'). Met Optimize for Infrastructure krijgen klanten advies, proactieve support en regelmatig geplande systeemcontroles om de prestaties en optimalisatie van infrastructuur te maximaliseren en de initiatieven af te stemmen met de zakelijke vereisten. De klant profiteert van de voordelen van Optimize for Infrastructure en ontvangt advies/consultancy met betrekking tot best practices van Dell (die al dan niet door de klant kunnen worden overgenomen) om de kosten in 3 (drie) verschillende categorieën te verlagen.

- Operationele kosten
- Kapitaalskosten
- Niet-geplande uitval

Deze service wordt rechtstreeks of via Dell partners verkocht als add-on bij een bestaand ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure of ProSupport One serviceaanbod en is onderworpen aan de algemene voorwaarden van Dell. De Optimize for Infrastructure service is een aanvulling op supportservices voor reparatie, zoals ProSupport of ProSupport Plus. Bij deze service wordt een TAM aangewezen die de omgeving van de klant door en door kent. De TAM communiceert met de klant en met Dell Service Account Managers onder ProSupport Plus of vertegenwoordigers van Dell partners om proactieve support en assistentie te bieden bij de dagelijkse activiteiten en het beheer van het systeem in kwestie. Daarnaast helpt de TAM met de langetermijnstrategieplanning en optimalisatie van de infrastructuur door middel van adviesservices.

#### Functies van Optimize for Infrastructure

De TAM biedt regelmatig continue adviesservices voor best practices, proactieve support en regelmatig ingeplande controles van uw in aanmerking komende infrastructuur. (Specifieke rollen en verantwoordelijkheden van de TAM vindt u in Tabel 1.)

Overeenkomsten voor Optimize for Infrastructure kunnen tegelijk met bestaande serviceovereenkomsten voor defecten/reparaties verlopen en kunnen worden aangeschaft voor perioden van meerdere jaren.

Met Optimize for Infrastructure worden klanten gekoppeld aan een TAM die diepgaande kennis ontwikkelt van uw omgeving. Door bewaking en communicatie met klanten kunnen TAM's regelmatig rapporten, evaluaties en richtlijnen produceren waardoor de administratietijd wordt beperkt en een hoge mate van beschikbaarheid wordt gegarandeerd. De TAM is bovendien een contactpunt voor technische vragen met betrekking tot de in aanmerking komende infrastructuur van de klant.

Tabel 1: Kenmerken van de Optimize for Infrastructure service

Adviesservices	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies over besturingssystemen en het onderhoud van een efficiënte infrastructuur voor hulp bij het ontwerpen en uitvoeren van een geoptimaliseerde omgeving</li> <li>• Hulp verlenen bij de planning en voorbereiding voor hardware- en software-upgrades om ervoor te zorgen dat onderhoudswerkzaamheden goed verlopen</li> <li>• Begeleiding voor de operationele efficiëntie om de ROI te maximaliseren</li> </ul>
Reactieve supportservices*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaken van serviceaanvragen bij ontdekking</li> <li>• Coördineren met het Dell supportteam voor een tijdige oplossing van cases</li> <li>• Dienen als vertegenwoordiger van de klant voor ondersteuningsproblemen met prioriteit 1 en prioriteit 2 om te zorgen voor een tijdige oplossing en te helpen bij het coördineren van de benodigde hulpmiddelen</li> </ul>
Jaarlijks bezoek op locatie*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Locatiebezoeken houden om te zorgen voor afstemming tussen de TAM en de huidige en toekomstige infrastructuurvereisten van de klant ter ondersteuning van de operationele doelen van de klant</li> <li>• Diagrammen maken en evaluaties uitvoeren van de systeemarchitectuur om het systeemontwerp en de configuratie te optimaliseren</li> <li>• Evaluatiebijeenkomsten organiseren om de infrastructuur af te stemmen met de eisen van de klant en bedrijfsinitiatieven</li> <li>• Advies geven over de status en de aan te bevelen oplossingen met betrekking tot de gehele infrastructuuroplossing, inclusief beveiliging, materiaalconfiguratie, sets met kenmerken en SAN-processen</li> </ul>
Evaluatie van capaciteit en prestaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capaciteit- en prestatiegegevens analyseren om voor de continue hoge prestaties en operationele efficiëntie van de infrastructuur te zorgen.</li> <li>• Advies voor oplossingen en best practices voor het voldoen aan de capaciteit en prestatie-eisen</li> <li>• Kennismaking met de klant om de bevindingen van de evaluatie van de capaciteit en prestaties te bespreken en een analyse te geven van de bevindingen</li> <li>• Proactief toezicht op de capaciteits- en prestatiegegevens om een efficiënte werking van de infrastructuur te kunnen garanderen en belangrijke onderwerpen te bespreken, zoals prestatiepieken en maximale capaciteit</li> </ul>
Evaluaties van cases	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actieve evaluatie van supportcases om mogelijke problemen te identificeren en indien nodig opleiding aan te bevelen.</li> <li>• Biedt gepersonaliseerde hulp met als doel de diagnostische probleemoplossing tijdens supportcalls te minimaliseren</li> <li>• De klant ontmoeten om de bevindingen van het incident te evalueren en om mogelijke problemen op te lossen</li> <li>• Case History-rapport leveren met samenvattingen van incidenten, trends, verbeterpunten en de potentiële risico's of problemen</li> </ul>

Evaluaties van systeemlogboek	<ul style="list-style-type: none"> <li>De systeemlogboekgegevens regelmatig evalueren voor een efficiënte werking van de infrastructuur en voor de identificatie van ongewone activiteiten en trending</li> <li>Evalueer de logboekgegevens met de klant en communiceer bevindingen om mogelijke problemen op te lossen</li> </ul>
Redundantie-evaluaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>De oplossing analyseren om te zorgen dat de aanbevelingen voor redundantie en failover intact zijn</li> <li>Advies geven over best practices voor het onderhouden van een volledige redundante oplossing</li> <li>Hulp verlenen bij de ontwikkeling van plannen om redundante oplossingen te maken</li> </ul>
Operationele efficiëntieservices	<ul style="list-style-type: none"> <li>De omgeving en de wensen van de klant evalueren om best practices voor systeemconfiguratie en -optimalisatie te kunnen opstellen</li> <li>Beoordelingen van het systeem uitvoeren om advies te kunnen geven over best practices en systeembeheer</li> </ul>

\*Niet van toepassing voor Optimize for Infrastructure Quarterly

## Te leveren items voor Optimize for Infrastructure

Met de Optimize for Infrastructure service ontvangt de klant regelmatig documenten die ingaan op systeemarchitectuur, evaluatie van de impact van systeemalarmen en logboeken, analyse van capaciteit en prestatiegegevens, en best practices die zijn gebaseerd op specifieke bedrijfsvereisten. De onderstaande lijst bevat de specifieke resultaten die een klant kan verwachten te ontvangen.

Tabel 2: te leveren items voor Optimize for Infrastructure

Te leveren item	Beschrijving	Optimize for Infrastructure	
		Per kwartaal	Per maand
Reactieve supportservices	Zoals beschreven in Tabel 1	N.v.t.	Indien nodig
Jaarlijks bezoek op locatie	Zoals beschreven in Tabel 1	N.v.t.	Jaarlijks
Oplossinginventaris	Gedetailleerde inventarisatie van alle systeemhardware.	Per kwartaal	Per maand
Capaciteitsrapport	Analyse van infrastructuur- en prestatiegegevens. Hiermee wordt aangegeven hoe de infrastructuur wordt gebruikt en hoe hoog het gebruik is, en worden adviezen en hulp gegeven bij het plannen van de capaciteit.	Per kwartaal	Per maand
Rapport voor case-evaluatie	Geeft een overzicht van alle supportcases voor klanten en identificeert trends en mogelijke problemen die moeten worden aangepakt.	Driemaandelijkse (afgelopen 4 weken)	Per maand
Evaluatie van systeemlogboeken	Overzicht van de systeemlogboeken en analyse van de impact op de bedrijfsactiviteiten.	Driemaandelijkse (afgelopen 4 weken)	Per maand

Te leveren item	Beschrijving	Optimize for Infrastructure	
		Per kwartaal	Per maand
Failovertestplan en beoordeling van resultaten en aanbevelingen	Verstrek documentatie over best practices op productniveau om te helpen bij failovertests.	Per kwartaal	Per maand
Detectie van afwijkingen	De bedrijfseigen tool <i>Optimize Telemetry Insights</i> van Dell maakt gebruik van kunstmatige intelligentie om afwijkingen in systeemcapaciteit, prestaties, codevaluta's en/of waarschuwingen te identificeren.	Indien nodig	Indien nodig
Document met best practices en aanbevelingen	Aangepaste handleiding met best practices en configuratie-instellingen voor hardware en software op basis van de omgeving van de klant.	Per kwartaal	Per maand

## Mijlpalen en planning van Optimize for Infrastructure

Tabel 3: mijlpalen voor Optimize for Infrastructure

Mijlpaal	Beschrijving	Optimize for Infrastructure	
		Per kwartaal	Per maand
Eerste evaluatie	De eerste beoordeling voor Optimize for Infrastructure uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuratie-, capaciteits- en prestatiestandaarden en -vereisten vaststellen</li> <li>• Voer een basislijnevaluatie uit van de systeemstatus</li> <li>• Bespreek de bedrijfseisen en -initiatieven van de klant</li> <li>• Het framework van de Optimize for Infrastructure service communiceren en afstemmen op de klantvereisten</li> </ul>	Eenmalig	Eenmalig
Te leveren items	De Optimize for Infrastructure systeemanalyse leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementoverzicht en -samenvatting</li> <li>• Evalueer capaciteit en prestaties</li> <li>• Evalueer systeemstatus</li> <li>• Evalueer maandelijkse casegeschiedenis</li> <li>• Evalueer systeemlogboeken</li> <li>• Bespreek documentatie-updates</li> <li>• Algemene aanbevelingen conform operationele doelen</li> <li>• Assisteer met redundantie-evaluatie</li> <li>• Lever updates van de best practices aan</li> </ul>	Per kwartaal	Per maand

Mijlpaal	Beschrijving	Optimize for Infrastructure	
		Per kwartaal	Per maand
Doorlopend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Updates voor best practices</li> <li>• Voortdurende bewaking van de systeemprestaties en -capaciteit</li> <li>• Hulp bij de planning van de vereisten</li> <li>• Hulp bij wijzigingsbeheer</li> <li>• Proactief productadvies</li> </ul>	Ja	Ja

## Uitsluitingen

Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten geen deel uit van deze servicebeschrijving:

- Services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving worden vermeld.
- Optimize for Infrastructure is geen vervanging van de behoefte aan supportservices voor defecten/reparaties op Dell systemen.
- Datamigratie van bestaande direct aangesloten storageapparaten of andere apparaten
- Installatie- of scriptservices

Deze servicebeschrijving verleent de klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of overeenkomst, zoals hieronder beschreven in de algemene voorwaarden van Dell Services, worden geboden.

## Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

- De toepasselijke systeembeheerssoftware configureren voor de overdracht en toegang krijgen tot de vereiste configuratiegegevens op Dell servers via versleutelde kanalen. Voorbeelden hiervan zijn de gateway voor veilige verbindingen en APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Identificeren van geschikte contactpersoon bij klant die op besluitvormingsniveau werkt en die in staat is bevindingen en aanbevelingen van de TAM te begrijpen en te bespreken.
- Regelmatig ingeplande Optimize for Infrastructure vergaderingen bijwonen.
- Aanbevelingen van TAM's evalueren en uitvoeren.
- Korte- en langetermijnplannen bespreken die betrekking hebben op Dell infrastructuur om op proactieve wijze projecten te identificeren en plannen.
- Samenwerken met de TAM om te zorgen dat het Dell dossier van contactpersonen bij de klant en speciale omstandigheden nauwkeurig en up-to-date is.

**Service tijden.** Afhankelijk van de lokale wetgeving op het gebied van wekelijkse kantooruren, en tenzij hieronder anders vermeld staat, wordt deze service voornamelijk op afstand uitgevoerd tijdens de normale kantooruren van Dell Technologies Services, van maandag tot en met vrijdag, en van 8:00 tot 18:00 uur, lokale tijd van de klant:

<b>Land</b>	<b>Normale kantooruren van Dell Technologies Services</b>
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Maagdeneilanden, de rest van het Engelstalig Caribisch gebied	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 16:00
Barbados, Bahama's, Belize, Costa Rica, Denemarken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noorwegen, Panama, Puerto Rico, Dominicaanse Republiek, Suriname, Zweden, Turks- en Caicoseilanden	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00
Australië, Bermuda, China, Haïti, Hongkong, Japan, Korea, Maleisië, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00
Argentinië, Frankrijk, India, Italië, Paraguay, Uruguay, Brazilië, Colombia, Peru en Chili.	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 18:00
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 19:00
Midden-Oosten	Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00

Tenzij voorafgaand schriftelijk anders is overeengekomen, zullen er buiten standaard kantooruren of op lokale feestdagen geen serviceactiviteiten plaatsvinden.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. zijn dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Dell Technologies, Dell en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Andere handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren.