

# Warunki świadczenia usługi

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

### Omówienie usługi

Dell Technologies\* ma przyjemność przedstawić dodatek Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC). (wraz z odpowiednią usługą ProSupport Enterprise Suite, zdefiniowaną poniżej, dotyczącą rozwiązania HPC, zgodną z formularzem zamówienia, „Usługi”) wskazany w niniejszym dokumencie, który stanowi załącznik i uzupełnia odpowiedni opis usługi ProSupport Enterprise Suite — dokument ten wraz z odpowiednim opisem usługi ProSupport Enterprise Suite stanowi „Opis usługi”. Opis dotyczący odpowiedniej usługi ProSupport Enterprise Suite jest dostępny pod adresem: [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). Niniejszy dokument zmieniający i uzupełniający opis jest dołączony przez odniesienie do opisu usługi ProSupport Enterprise Suite i odczytywany wraz z odpowiednim opisem usługi ProSupport Enterprise Suite oraz odpowiednią umową podstawową Klienta, zgodnie z opisem w sekcji Warunki Świadczenia Usługi Dell w opisie usługi ProSupport for Enterprise Suite.

Usługi uzupełniające są sprzedawane jako dodatek do istniejącej oferty ProSupport, ProSupport Plus for Enterprise, ProSupport One for Data Center (oferta „ProSupport Enterprise Suite”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz wybrane i zakupione elementy opcjonalne. Usługi uzupełniające opisane w niniejszym dokumencie stanowią dodatkowe usługi wsparcia, które uzupełniają nowe umowy ProSupport Enterprise Suite (zakupione z licencją POS odpowiedniego rozwiązania, zgodnie z formularzem zamówienia) lub istniejące umowy ProSupport Enterprise Suite (zakupione z licencją APOS odpowiedniego rozwiązania) zgodnie z formularzem zamówienia. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do Usług, należy się skontaktować z przedstawicielem handlowym firmy Dell. Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell, należy skontaktować się z tym sprzedawcą.

### Dodatkowe usługi pomocy technicznej

Dodatek ProSupport Add-on for HPC jest dostępny na wybranych serwerach Dell, pamięci masowej i produktach sieciowych, które są sprzedawane w ramach rozwiązania HPC zaprojektowanego lub zalecanego przez firmę Dell, składającego się z produktów wyszczególnionych w liście obsługiwanych produktów HPC. Niniejsza Usługa obejmuje następujące elementy:

- Rozszerzone możliwości obsługi połączeń przez zespół Dell ProSupport i ekspertów ds. rozwiązań HPC.
- Dostęp do zespołu wsparcia technicznego firmy Dell wyższego szczebla, mającego dogłębną wiedzę o produktach i rozwiązaniach HPC firmy Dell oraz na temat tego, jak produkty firmy Dell i produkty naszego partnera ds. rozwiązań współpracują ze sobą w środowiskach klastrowych HPC.
- Zdalna wstępna pomoc z udziałem ekspertów ds. HPC, dotycząca rozwiązań ProDeploy HPC: przegląd placówki klienta i planowanie pomocy technicznej.

Ekspersi ds. rozwiązań HPC zapewnią zdalną pomoc techniczną w następujących obszarach:

- Doradztwo w zakresie funkcji, działania, problemów z konfiguracją klastra, wersji oprogramowania układowego, interoperacyjności i ogólnych pytań dotyczących HPC.
- Pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z pogorszeniem wydajności klastrów w oparciu o uprzednio udokumentowane ustalone podczas testów porównawczych wydajności w trakcie wdrażania.
- Pomoc w rozwiązywaniu krytycznych problemów specyficznych dla środowiska HPC.

W celu korzystania z Usług klienci muszą spełniać następujące kryteria:

#### Wstępne kryteria wdrażania klastra

- Dell Ready Bundle for HPC lub inne rozwiązanie HPC zalecane i konfigurowane przez firmę Dell.
- Rozwiązania ProSupport lub ProSupport Plus zakupione na wszystkie węzły serwerowe, pamięci masowej i sieciowe w klastrze.
- Dodatek ProSupport Add-on for HPC zakupiony na wszystkie węzły serwerowe, pamięci masowej i sieciowe w klastrze. Usługa ProSupport for OMNIA zakupiona we wszystkich węzłach zarządzanych w OMNIA w klastrze.

#### Istniejące kryteria wdrażania klastrów

- Do licencji APOS kwalifikują się klastry Dell, które zostały wdrożone co najmniej 12 miesięcy wcześniej.
- Klastry Dell, które zostały wdrożone ponad 12 miesięcy wcześniej, wymagają zatwierdzenia technicznego konfiguracji klastra przez firmę Dell przed zakwalifikowaniem się do usługi APOS ProSupport Add-on for HPC. Firma Dell zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy, jeśli klient nie spełnia wymogów.
- Rozwiązania ProSupport lub ProSupport Plus zakupione na wszystkie węzły serwerowe, pamięci masowej i sieciowe w klastrze.
- Dodatek ProSupport Add-on for HPC zakupiony na wszystkie węzły serwerowe, pamięci masowej i sieciowe w klastrze. Usługa ProSupport for OMNIA zakupiona we wszystkich węzłach zarządzanych w OMNIA w klastrze.

## Dell ProSupport Add-on for HPC — przegląd produktów objętych wsparciem

Produkty środowiskowe HPC od wielu dostawców są podzielone na cztery grupy w zależności od źródła produktu i poziomu wsparcia zapewnianego przez firmę Dell

1. **Produkty firmy Dell** są definiowane jako wyprodukowane przez firmę Dell lub producenta oryginalnego wyposażenia Dell (OEM) i kwalifikują się do objęcia umową Dell ProSupport Enterprise Suite. Pracownicy firmy Dell mają wiedzę o produktach i są odpowiedzialni za rozwiązywanie problemów z tymi produktami zgodnie z zamówieniem ProSupport.
2. **Produkty partnerskie będące rozwiązaniami HPC** są zdefiniowane jako produkty wytwarzane przez partnera rozwiązań Dell; pracownicy Dell mają wiedzę o produktach, dostęp do szkoleń, laboratorium wsparcia i utrzymują bezpośrednią współpracę z zespołem wsparcia. Pracownicy firmy Dell pomogą klientowi w rozwiązywaniu typowych problemów i będą z nim współpracować w zakresie wsparcia technicznego wraz z partnerem w przypadku złożonych problemów, w oparciu o umowę o świadczenie pomocy technicznej z partnerem ds. rozwiązań HPC
3. **Produkty innych firm** są określone jako wyprodukowane przez partnera firmy Dell; klient może najpierw zadzwonić do Dell, a my wykorzystamy bezpośrednią współpracę z zespołem wsparcia partnera firmy Dell w celu koordynowania rozwiązywania problemów zgodnie z umową o świadczenie pomocy technicznej dotyczącej produktu zawartą z danym partnerem.
4. **Niezdefiniowane produkty HPC typu open source** są określane jako produkty dostępne w trybie „open source” i są powszechnie stosowane w klastrach HPC naszych klientów; pracownicy firmy Dell mają wiedzę o tych produktach i zapewniają do nich pomoc, ale nie istnieje umowa o współpracy z żadnym zespołem wsparcia w tym zakresie, a firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za rozwiązywanie związanych z nimi problemów.

## ProSupport Add-on for HPC — lista obsługiwanych produktów

Kategoria produktu	Produkt	Kategoria wsparcia
Sprzęt	Serwery Dell PowerEdge	Produkty firmy Dell
	Pamięć masowa Dell Storage lub MD Storage	Produkty firmy Dell
	Dell Networking	Produkty firmy Dell
	Dell Connectrix FC Networking	Produkty firmy Dell
	nVidia GPU	Produkty firmy Dell
	DataDirect Networks (DDN)	Produkty innych firm
	Sieć Mellanox	Produkty dla partnerów w zakresie rozwiązań HPC
	Sieć OmniPath	Produkty dla partnerów w zakresie rozwiązań HPC
System operacyjny oprogramowania	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	Produkty firmy Dell
	Klaster Red Hat HA	Produkty firmy Dell
	SUSE	Produkty firmy Dell
	Ubuntu LTS	Produkty firmy Dell
	CentOS	Niezdefiniowane produkty HPC typu open source
	Rocky Linux	Niezdefiniowane produkty HPC typu open source
Menedżer klastra oprogramowania	Klaster oprogramowania OMNIA	Produkty firmy Dell
	Bright Cluster Manager	Produkty dla partnerów w zakresie rozwiązań HPC
	Bright ML (uczenie maszynowe)	Produkty innych firm
	Klaster oprogramowania OpenHPC	Niezdefiniowane produkty HPC typu open source
Oprogramowanie PFS (równoległy system plików)	Arcastream PixStor	Produkty innych firm
	BeeGFS ThinkParQ	Niezdefiniowane produkty HPC typu open source

\* W niniejszym dokumencie miano „Dell Technologies” oznacza odpowiedni podmiot sprzedaży firmy Dell („Dell”) wskazany na formularzu zamówienia od firmy Dell.