



Warunki świadczenia usługi

Dell Optimize for Infrastructure

Wprowadzenie

Firma Dell Technologies Services ma przyjemność świadczyć usługi Optimize for Infrastructure (dalej „Usługa”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi (dalej „Warunki świadczenia usługi”). Oferta, formularz zamówienia lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz zakupione opcje usług. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej (umów serwisowych), należy skontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

Usługa Optimize for Infrastructure jest usługą podlegającą przedłużaniu, świadczoną na podstawie umowy, która umożliwi klientom dostęp do technicznej wiedzy eksperckiej w zakresie produktów pamięci masowej Dell Technologies za pośrednictwem osoby na stanowisku Technical Account Manager („TAM”). W ramach usługi Optimize for Infrastructure klienci korzystają z doradztwa, prewencyjnej pomocy technicznej, regularnych przeglądów systemu, które pozwalają uzyskać jak najwyższą wydajność i poziom optymalizacji infrastruktury, a także dopasować inicjatywy związane do wymagań firmy. Klient zrealizuje korzyści płynące z usługi Optimize for Infrastructure, otrzymując porady lub konsultacje związane z dobrymi praktykami firmy Dell (które mogą, ale nie muszą być przyjęte przez Klienta) w celu zmniejszenia kosztów w 3 (trzech) różnych kategoriach.

- Wydatki związane z użytkowaniem infrastruktury
- Wydatki kapitałowe
- Koszty nieplanowanych przestoju

Usługa ta jest sprzedawana bezpośrednio lub za pośrednictwem partnerów firmy Dell jako dodatek do istniejącej oferty usług ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure lub ProSupport One i podlega warunkom i postanowieniom firmy Dell. Usługa Optimize for Infrastructure uzupełnia usługi naprawy po awarii, takie jak ProSupport lub ProSupport Plus, poprzez wyznaczenie opiekuna TAM, który ma dogłębną wiedzę na temat środowiska klienta. Opiekun TAM współpracuje z Klientem i przedstawicielami handlowymi ds. usług firmy Dell w ramach usługi ProSupport Plus lub z przedstawicielem partnera firmy Dell, aby zapewnić prewencyjne wsparcie i pomoc w codziennej obsłudze systemu i zarządzaniu nim. Menedżer TAM oferuje ponadto usługi konsultingowe pomagające w długofalowym planowaniu i optymalizacji infrastruktury.

Optimize for Infrastructure — cechy

Menedżer TAM zapewnia regularne usługi konsultacji na temat dobrych praktyk, proaktywną pomoc techniczną oraz regularnie planowane przeglądy infrastruktury. (Szczegółowe zadania i obowiązki menedżera TAM przedstawiono w tabeli 1).

Umowa o świadczenie usługi Optimize for Infrastructure może zostać zawarta na okres analogiczny do obowiązujących umów o świadczenie usług dotyczących doraźnych usług pomocy technicznej i można ją wykupić na okresy kilkuletnie.

W ramach usługi Optimize for Infrastructure Klientom jest przydzielany menedżer TAM, który zapozna się dokładnie z ich środowiskiem. Dzięki monitorowaniu środowiska i przekazywaniu jego wyników Klientom dostarcza on aktualne raporty, oceny i wskazówki, które pozwalają zredukować nakład pracy związany z administrowaniem i zapewnić wysoką dostępność używanego rozwiązania. Menedżer TAM jest też osobą kontaktową w sprawie wszelkich pytań technicznych dotyczących infrastruktury używanej przez klienta.

Tabela 1: Zakres usługi Optimize for Infrastructure

Usługi konsultingowe	<ul style="list-style-type: none"> • Rady związane z obsługą i konserwacją systemów operacyjnych i infrastruktury oraz pomoc w zaprojektowaniu i uruchomieniu zoptymalizowanego środowiska • Wsparcie przy planowaniu, tworzenie harmonogramu, przygotowanie modernizacji sprzętu i uaktualnienia oprogramowania zapewniające bezproblemowe przeprowadzenie czynności konserwacyjnych • Dostarczanie wskazówek w zakresie wydajności eksploatacyjnej w celu maksymalizacji zwrotu z inwestycji (ROI)
Doraźne usługi pomocy technicznej*	<ul style="list-style-type: none"> • Tworzenie zgłoszeń serwisowych w chwili wykrycia • Koordynacja z zespołem pomocy technicznej firmy Dell w celu szybkiego rozwiązywania problemów • Występowanie jako rzecznik klienta w przypadku zgłaszanych do pomocy technicznej problemów o 1 i 2 stopniu ważności w celu zapewnienia ich terminowego rozwiązania oraz pomoc przy koordynacji niezbędnych środków
Doroczna wizyta w siedzibie klienta*	<ul style="list-style-type: none"> • Osobista wizyta mająca zapewnić menedżerowi TAM orientację w obecnych i przyszłych wymaganiach klienta związanych z infrastrukturą i umożliwiającą wspieranie realizacji jego celów operacyjnych • Sporządzenie schematu architektury systemu pomocnego przy optymalizacji jego budowy i konfiguracji • Przeprowadzenie spotkań, których celem jest ocena i dopasowanie infrastruktury do wymagań i inicjatyw biznesowych klienta • Konsultacje w zakresie stanu i zaleceń dotyczących całego całościowego rozwiązania infrastruktury, w tym zabezpieczeń, konfiguracji sieci fabric, zestawów funkcji oraz procesów rozwiązania SAN
Przegląd pojemności i wydajności	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza pomiarów przepustowości i wydajności pomaga w zapewnianiu stałej wysokiej wydajności i efektywności operacyjnej infrastruktury. • Konsultacje w zakresie rozwiązań i zalecanych praktyk zapewniających spełnienie wymagań dotyczących efektywności i wydajności • Spotkanie z klientem w celu przekazania wyników przeglądu pojemności i wydajności oraz ich analizy • Proaktywny przegląd wskaźników pojemności i wydajności w celu zapewnienia wydajnego działania rozwiązania środowiska infrastruktury i przekazywania informacji o krytycznych problemach, takich jak obciążenie szczytowe i pułapy pojemności

Przeгляд przypadków	<ul style="list-style-type: none"> Aktywny przegląd przypadków zgłoszonych do działu pomocy technicznej w celu rozpoznania potencjalnych problemów i rekomendowania możliwości szkolenia, jeśli to konieczne. Prewencyjna i spersonalizowana pomoc w celu zminimalizowania procedury rozwiązywania problemu podczas zgłoszeń do pomocy technicznej Spotkanie z klientem w celu przekazania informacji pozyskanych w drodze analizy zgłoszeń i rozwiązanie potencjalnych problemów Doręczenie raportu historycznego, zawierającego podsumowanie przypadków, trendów, obszarów, w których jest możliwe wprowadzenie ulepszeń, oraz potencjalnych zagrożeń lub problemów
Przeгляdy dzienników systemu	<ul style="list-style-type: none"> Regularny przegląd szczegółowych dzienników systemu w celu zapewnienia wydajnego działania infrastruktury i zidentyfikowania nietypowej aktywności oraz trendów Przeoglądanie wpisów dziennika z klientem i przekazywanie wniosków w celu zajęcia się potencjalnymi problemami
Ocena nadmiarowości	<ul style="list-style-type: none"> Analiza sieci zapewniająca właściwą nadmiarowość oraz przełączanie awaryjne Porady w zakresie najlepszych praktyk utrzymania pełnej nadmiarowości sieci Wsparcie w planowaniu tworzenia nadmiarowych rozwiązań sieci
Usługi wydajności operacyjnej	<ul style="list-style-type: none"> Ocena środowiska klienta i jego potrzeb w celu przekazania rekomendacji co do najlepszych praktyk w zakresie konfiguracji systemu i jego optymalizacji. Przeprowadzanie przeglądów systemu w celu przekazania rad co do najlepszych praktyk i zarządzania systemem

*Nie ma zastosowania do usługi Optimize for Infrastructure Quarterly

Optimize for Infrastructure — materiały dostarczane

W ramach usługi Optimize for Infrastructure klient regularnie otrzymuje dokumentację zawierającą szczegółowe informacje na temat architektury systemu, ocenę wpływu informacji zawartych w alertach i dziennikach systemowych, analizę pomiarów pojemności i wydajności oraz najlepsze praktyki przygotowane w oparciu o wymagania firmy klienta. Poniższa lista zawiera określone wyniki usługi, których może oczekiwać klient.

Tabela 2: Optimize for Infrastructure — elementy dostarczane

Element usługi	Opis	Optimize for Infrastructure	
		Co kwartał	Co miesiąc
Doraźne usługi pomocy technicznej	Jak opisano w tabeli 1	Nie dotyczy	W razie potrzeby
Doroczna wizyta w siedzibie klienta	Jak opisano w tabeli 1	Nie dotyczy	Co rok
Inwentaryzacja rozwiązania	Szczegółowy spis całego sprzętu systemu.	Co kwartał	Co miesiąc
Raport dotyczący pojemności	Analiza danych związanych z infrastrukturą i wydajnością. Podkreśla sposób używania infrastruktury, współczynników wykorzystania i doradztwa oraz pomaga w planowaniu pojemności.	Co kwartał	Co miesiąc

Element usługi	Opis	Optimize for Infrastructure	
		Co kwartał	Co miesiąc
Raport z przeglądu przypadków	Podsumowanie wszystkich przypadków zgłoszonych do działu pomocy technicznej, wskazujących trendy i obszary potencjalnych problemów, którym należy przeciwdziałać.	Co kwartał (ostatnie 4 tygodnie)	Co miesiąc
Przegląd dzienników systemu	Przegląd dzienników systemu oraz analiza wpływu na działanie systemu.	Co kwartał (ostatnie 4 tygodnie)	Co miesiąc
Plan testu przełączania awaryjnego oraz przegląd wyników i zalecenia	Dostarczenie dokumentacji dotyczącej najlepszych praktyk na poziomie produktu, aby pomóc w testowaniu przełączania awaryjnego.	Co kwartał	Co miesiąc
Wykrywanie anomalii	Zastrzeżone narzędzie <i>Optimize Telemetry Insights</i> firmy Dell wykorzystuje sztuczną inteligencję do identyfikacji anomalii w zakresie pojemności systemu, wydajności, aktualności kodu i/lub alertów.	W razie potrzeby	W razie potrzeby
Dokument zawierający najlepsze praktyki i zalecenia	Dostosowany do środowiska klienta przewodnik opisujący najlepsze praktyki oraz zalecane ustawienia używanego sprzętu i oprogramowania.	Co kwartał	Co miesiąc

Optimize for Infrastructure — punkty kontrolne i harmonogram

Tabela 3: Optimize for Infrastructure — punkty kontrolne

Etap	Opis	Optimize for Infrastructure	
		Co kwartał	Co miesiąc
Ocena początkowa	<p>Przeprowadzenie wstępnej oceny Optimize for Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> Określenie standardów i wymagań co do konfiguracji, pojemności i wydajności Wykonanie bazowej oceny stanu systemu Omówienie wymagań biznesowych klienta i inicjatyw Poinformowanie o wymaganiach dotyczących usługi Optimize for Infrastructure i dostosowania do wymagań klienta 	Jeden raz	Jeden raz
Elementy dostawy	<p>Dostarczenie optymalizacji do analizy systemu Optimize for Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> Przegląd i podsumowanie Przegląd przepustowości i wydajności Przegląd stanu systemu Przegląd historii przypadków z ostatniego miesiąca Przegląd dziennika systemu Omówienie aktualizacji dokumentacji 	Co kwartał	Co miesiąc

		Optimize for Infrastructure	
Etap	Opis	Co kwartał	Co miesiąc
	<ul style="list-style-type: none"> Ogólne zalecenia związane z celami działania Pomoc przy ocenie nadmiarowości Dostarczenie aktualizacji zalecanych praktyk 		
Na bieżąco	<ul style="list-style-type: none"> Aktualizacje najlepszych praktyk Monitorowanie pojemności i wydajności systemu Pomoc przy planowaniu zapotrzebowania Pomoc w zarządzaniu zmianami Proaktywna pomoc techniczna dotycząca produktu 	Tak	Tak

Wyłączenia

Zakresem Warunków świadczenia usługi nie są objęte następujące elementy:

- Wszelkie usługi, zadania lub działania inne niż wyraźnie wymienione w Warunkach świadczenia usługi.
- Usługa Optimize for Infrastructure nie zastępuje doraźnych usług pomocy technicznej dotyczących systemów firmy Dell.
- Migracja danych z obecnych bezpośrednio podłączonych pamięci masowych do innych urządzeń.
- Usługi instalacji lub tworzenia skryptów.

Niniejsze Warunki świadczenia usługi nie powodują przyznania klientowi jakichkolwiek gwarancji uzupełniających gwarancje dostępne na podstawie obowiązujących warunków głównej umowy serwisowej lub Umowy, jak określono poniżej w Warunkach świadczenia usługi.

Obowiązki Klienta związane z ofertą

- Skonfigurowanie odpowiedniego aplikacji do zarządzania systemem w celu przesyłania i uzyskiwania dostępu do wymaganych danych konfiguracyjnych do serwerów Dell za pośrednictwem szyfrowanych kanałów. Takie jak Secure Connect Gateway i APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Wskazanie odpowiedniej osoby kontaktowej u klienta uprawnionej do podejmowania decyzji, która będzie w stanie zrozumieć i omówić spostrzeżenia i zalecenia menedżera TAM.
- Obecność na regularnie planowanych spotkaniach związanych z usługą Optimize for Infrastructure.
- Ocena i wykonywanie zaleceń menedżerów TAM.
- Omawianie krótko- i długoterminowych planów związanych z infrastrukturą Dell w celu proaktywnego identyfikowania i planowania projektów.
- Dbanie wraz z menedżerem TAM o zgodność z prawdą i aktualność rejestru kontaktów z klientem i specjalnych okoliczności firmy Dell.

Godziny świadczenia usług. Zgodnie z lokalnymi przepisami dotyczącymi godzin pracy w tygodniu, o ile poniżej nie wymieniono inaczej, Usługa ta będzie świadczona w większości zdalnie, od poniedziałku do piątku w standardowych godzinach pracy Dell Technologies Services, czyli od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego klienta:

Kraj	Standardowe godziny pracy w Dell Technologies Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trynidad, Wyspy Dziewicze, pozostała część anglojęzycznych Karaibów	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 16.00
Barbados, Bahamy, Belize, Kostaryka, Dania, Salwador, Finlandia, Kajmany, Gwatemala, Honduras, Jamajka, Norwegia, Panama, Portoryko, Republika Dominikańska, Surinam, Szwecja, Wyspy Turks i Caicos	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 17.00
Australia, Bermudy, Chiny, Haiti, Hongkong, Japonia, Korea, Malezja, Antyle Holenderskie, Nowa Zelandia, Singapur, Tajwan, Tajlandia	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00
Argentyna, Francja, Indie, Włochy, Paragwaj, Urugwaj, Brazylia, Kolumbia, Peru i Chile.	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 18.00
Boliwia, Chile	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 19.00
Bliski Wschód	Od niedzieli do czwartku, od 8.00 do 18.00

Usługa nie będzie świadczona poza godzinami pracy i w dniach lokalnie wolnych od pracy, chyba że ustalono inaczej, z góry i na piśmie.

Copyright © 2021–2024 Dell Inc. lub spółki zależne. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell Technologies, Dell i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej podmiotów zależnych. Inne znaki towarowe mogą stanowić własność odpowiednich właścicieli.