

Descrição de serviço

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

Visão geral dos serviços

É com prazer que a Dell Technologies* fornece o Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC) (em conjunto com o serviço correspondente ProSupport Enterprise Suite (definido abaixo) em sua solução de HPC, conforme definido em seu Formulário de pedido, o(s) "Serviço(s)") em conformidade com este documento, que é anexado e suplementa a descrição de serviço correspondente do ProSupport Enterprise Suite (este documento, juntamente e com sua descrição de serviço correspondente do ProSupport Enterprise Suite, formam a "Descrição de serviço"). A descrição de serviço aplicável a seu serviço correspondente ProSupport Enterprise Suite está disponível em www.dell.com/servicecontracts/global, e este documento altera e complementa, é incorporado por referência e deve ser lido juntamente com sua descrição de serviço correspondente do ProSupport Enterprise Suite e com o acordo mestre aplicável do Cliente, conforme descrito na seção Termos e condições dos serviços Dell da Descrição do serviço ProSupport for Enterprise Suite.

Estes Serviços complementares são vendidos como um suplemento a uma oferta de serviço existente do ProSupport, ProSupport Plus para empresas ou ProSupport One for Data Center (o "ProSupport Enterprise Suite"). A cotação, o formulário de pedido, outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido da Dell (conforme aplicável, o "Formulário de pedido") incluirá o nome dos serviços e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Esses Serviços complementares descritos neste documento são serviços de suporte adicionais que suplementam novos contratos do ProSupport Enterprise Suite (comprados no "ponto de venda" da solução correspondente, conforme definido em seu Formulário de pedido) ou contratos existentes do ProSupport Enterprise Suite (comprados "após o ponto de venda" da solução correspondente), conforme definido em seu Formulário de pedido. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia de seu acordo regente aplicável aos Serviços, entre em contato com o representante de vendas da Dell. Para obter uma cópia de seu acordo com o revendedor da Dell em questão, entre em contato com ele.

Serviços de suporte complementares

A oferta do ProSupport Add-on for HPC está disponível para determinados produtos de servidor, armazenamento e sistema de rede da Dell que são vendidos como parte de uma solução de HPC projetada ou recomendada pela Dell, consistindo nos produtos descritos na Lista de produtos de HPC compatíveis. Este serviço inclui:

- Tratamento aprimorado de chamadas pela equipe do Dell ProSupport e por especialistas em soluções de HPC
- Acesso à equipe de suporte sênior de HPC da Dell, que tem um sólido conhecimento dos produtos e das soluções de HPC da Dell e de como os produtos Dell e os produtos de nossos parceiros de soluções funcionam juntos em ambientes de cluster de HPC.
- Engajamento remoto pré-suporte com especialistas em HPC durante o projeto do ProDeploy HPC: análise do local do cliente e planejamento do suporte

Os especialistas na solução de HPC darão suporte remoto nas seguintes áreas:

- Consultoria sobre recursos, funcionalidade, problemas de configuração em cluster, versões de firmware, interoperabilidade e questões gerais sobre as "noções básicas" de HPC
- Assistência na solução de problemas de degradação de desempenho do cluster com base em níveis anteriores documentados e estabelecidos durante as referências de desempenho executadas em conjunto com a implementação
- Assistência no tratamento de problemas críticos de suporte específicos a seu ambiente de HPC

Os Clientes devem atender aos seguintes critérios para que sejam elegíveis a receber os Serviços:

Critérios de implementação inicial do cluster

- Dell Ready Bundle for HPC ou outra solução de HPC recomendada e configurada pela Dell
- ProSupport ou ProSupport Plus adquirido em todos os nós de servidor, armazenamento e sistema de rede no cluster.
- ProSupport Add-on for HPC adquirido em todos os nós de servidor, armazenamento e sistema de rede no cluster. ProSupport for OMNIA adquirido em todos os nós de OMNIA gerenciados no cluster.

Critérios existentes de implementação do cluster

- Clusters fornecidos pela Dell implementados 12 meses ou menos antes da qualificação para APOS

- Os clusters fornecidos pela Dell implementados mais de 12 meses antes precisam de validação técnica da configuração em cluster pela Dell antes de se qualificarem para o serviço APOS ProSupport Add-on for HPC. A Dell se reserva o direito de cancelar o serviço se o cliente não atender aos requisitos.
- ProSupport ou ProSupport Plus adquirido em todos os nós de servidor, armazenamento e sistema de rede no cluster.
- ProSupport Add-on for HPC adquirido em todos os nós de servidor, armazenamento e sistema de rede no cluster. ProSupport for OMNIA adquirido em todos os nós de OMNIA gerenciados no cluster.

Visão geral dos produtos compatíveis com o Dell ProSupport Add-on for HPC

Os produtos de ambiente de HPC de vários fornecedores são caracterizados em quatro grupos com base na origem do produto e no nível de suporte que a Dell disponibilizará

1. Os **Produtos Dell** são definidos como os Produtos fabricados pela Dell ou por um fabricante de equipamento original (OEM) da Dell e elegíveis à cobertura por um contrato do Dell ProSupport Enterprise Suite. A Dell tem conhecimento sobre o produto e é responsável por resolver problemas com esses produtos de acordo com o contrato do ProSupport adquirido.
2. Os **Produtos de parceiros de soluções de HPC** são definidos como os produtos fabricados por um parceiro de soluções da Dell, sendo que a Dell EMC mantém o conhecimento sobre o produto, o acesso a treinamentos, o laboratório de suporte e um relacionamento direto de colaboração com a equipe de suporte. A Dell ajudará o cliente na resolução de problemas comuns e utilizará um relacionamento colaborativo de suporte com o parceiro de soluções para problemas complexos com base no contrato de suporte do produto que você tem com o Parceiro de soluções de HPC
3. Os **Produtos de terceiros** são definidos como os produtos fabricados por um parceiro da Dell, sendo que a Dell atenderá a primeira chamada e utilizará um relacionamento direto de colaboração com a equipe de suporte do parceiro fornecedor terceirizado para coordenar a resolução de problemas de acordo com o contrato de suporte do produto que você tem com esse parceiro.
4. Os **Produtos de HPC de código aberto sem responsabilização** são definidos como os produtos disponibilizados por meio da distribuição de Código aberto e normalmente implementados nos clusters de HPC de nossos clientes, sendo que a Dell tem conhecimento sobre o produto e fornecerá assistência, mas sem um acordo de colaboração com nenhuma equipe de suporte encarregada e sem se responsabilizar pela solução de problemas.

Lista de produtos compatíveis com o ProSupport Add-on for HPC

| Categoria de produto | Produto | Categoria de suporte |
|----------------------|---------------------------------------|--|
| Hardware | Servidores Dell PowerEdge | Produtos Dell |
| | Dell Storage ou armazenamento MD | Produtos Dell |
| | Dell Networking | Produtos Dell |
| | Sistema de rede FC do Dell Connectrix | Produtos Dell |
| | GPU NVIDIA | Produtos Dell |
| | DataDirect Networks (DDN) | Produtos de terceiros |
| | Sistema de rede Mellanox | Produtos de parceiros de soluções de HPC |
| | Sistema de rede OmniPath | Produtos de parceiros de soluções de HPC |
| SO de software | Red Hat Enterprise Linux (RHEL) | Produtos Dell |
| | Cluster de HA da Red Hat | Produtos Dell |
| | SUSE | Produtos Dell |
| | Ubuntu LTS | Produtos Dell |
| | CentOS | Código aberto de HPC sem responsabilização |
| | Rocky Linux | Código aberto de HPC sem responsabilização |

| | | |
|--|------------------------------------|--|
| Gerenciador de cluster de software | OMNIA Cluster Manager | Produtos Dell |
| | Bright Cluster Manager | Produtos de parceiros de soluções de HPC |
| | Bright ML (aprendizado de máquina) | Produtos de terceiros |
| | OpenHPC Cluster Manager | Código aberto de HPC sem responsabilização |
| PFS de software (file system paralelo) | Arcastream PixStor | Produtos de terceiros |
| | BeeGFS ThinkParQ | Código aberto de HPC sem responsabilização |

* “Dell Technologies”, conforme usado neste documento, significa a entidade de vendas da Dell aplicável (“Dell”) especificada no Formulário de pedido da Dell.