



Descrição de Serviço

Dell Optimize for Infrastructure

Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de fornecer o Optimize for Infrastructure (o[s] "Serviço[s]") de acordo com esta descrição de serviço ("Descrição de Serviço"). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o "Formulário de Pedido") incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou com seu representante de vendas.

O serviço Optimize for Infrastructure é um serviço renovável contratado que oferece aos clientes acesso ao conhecimento técnico especializado sobre o produto da Dell Technologies por meio de um Technical Account Manager ("TAM"). Com o Optimize for Infrastructure, os clientes receberão orientação consultiva, suporte proativo, análises do sistema programadas regularmente para maximizar o desempenho e a otimização da infraestrutura, bem como o alinhamento das iniciativas às necessidades de negócios. O Cliente obterá os benefícios do Optimize for Infrastructure, recebendo conselhos/consultoria relacionados às práticas recomendadas da Dell (que podem ou não ser adotadas pelo Cliente) a fim de reduzir os custos em 3 (três) categorias diferentes.

- Despesas operacionais
- Despesas de capital
- Tempo de inatividade não planejado

Este Serviço é vendido diretamente ou através de Parceiros Dell como complemento de uma oferta de serviço existente do ProSupport for Infrastructure, do ProSupport Plus for Infrastructure ou do ProSupport One e está sujeito aos termos e condições da Dell. O serviço Optimize for Infrastructure complementa serviços de suporte a quebra/reparo, como o ProSupport ou o ProSupport Plus, designando um TAM (Gerente Técnico de Conta) com conhecimento profundo do ambiente do cliente. O TAM irá interagir com o cliente e com os Service Account Managers da Dell no âmbito do ProSupport Plus ou com representantes de parceiros da Dell para fornecer suporte e assistência proativos nas operações diárias e no gerenciamento do referido sistema. Além disso, o TAM ajudará no planejamento estratégico em longo prazo e na otimização da infraestrutura fornecendo serviços de consultoria.

Recursos do Optimize for Infrastructure

O TAM fornecerá serviços de consultoria contínua sobre práticas recomendadas, suporte proativo e análises regulares da infraestrutura. (As funções e responsabilidades específicas do TAM são identificadas na Tabela 1).

Os contratos do Optimize for Infrastructure podem ser coincidentes com os contratos de serviço de reparo existentes e podem ser adquiridos em incrementos de vários anos.

Com o Optimize for Infrastructure, os clientes podem contar com um TAM, que desenvolverá uma compreensão aprofundada do ambiente. Por meio do monitoramento e da comunicação com os clientes, os TAMs são capazes de oferecer relatórios regulares, avaliação e orientação que ajudarão a reduzir o tempo de administração e garantir a alta disponibilidade. O TAM também oferece um ponto de contato comum para dúvidas técnicas relacionadas à infraestrutura do cliente.

Tabela 1: Recursos do serviço Optimize for Infrastructure

| | |
|-------------------------------------|--|
| Serviços de consultoria | <ul style="list-style-type: none"> Assessoria sobre sistemas operacionais e manutenção de uma infraestrutura eficiente para ajudar a projetar e operar um ambiente otimizado Assistência no planejamento, na programação e na preparação de upgrades de hardware e software para garantir que as ações de manutenção sejam rotineiras Fornecimento de orientações sobre eficiências operacionais para maximizar o ROI |
| Serviços de suporte reativo* | <ul style="list-style-type: none"> Criação do chamado no ponto de detecção Coordenação com a equipe de suporte da Dell para ajudar a garantir a resolução de ocorrências em tempo hábil Atuação como defensor do cliente em questões de suporte de Gravidade 1 e 2 para garantir a resolução em tempo hábil e auxiliar na coordenação dos recursos necessários |
| Visita anual ao local* | <ul style="list-style-type: none"> Visita presencial para garantir que o TAM esteja alinhado aos requisitos de infraestrutura atuais e futuros do cliente para colaborar com os objetivos operacionais Diagramação e avaliação da arquitetura do sistema para otimizar o projeto e a configuração do sistema Condução de reuniões de avaliação para alinhar a infraestrutura às iniciativas comerciais e às necessidades do cliente Assessoria sobre o status e soluções recomendadas relacionadas à solução de infraestrutura completa, inclusive segurança, configuração de fabric, conjuntos de recursos e processos da SAN |
| Análises de capacidade e desempenho | <ul style="list-style-type: none"> Análise de medições de capacidade e desempenho para garantir a continuidade do alto desempenho e da eficiência operacional da infraestrutura Assessoria sobre soluções e práticas recomendadas para atendimento dos requisitos de capacidade e desempenho Reunião com o cliente para comunicar os resultados da análise de capacidade e desempenho e avaliar esses resultados Monitoramento proativo das medições de capacidade e desempenho para garantir uma operação eficiente do ambiente de infraestrutura e comunicar questões críticas, tais como aumentos de desempenho e tetos de capacidade |
| Análises de ocorrências | <ul style="list-style-type: none"> Análise ativa das ocorrências de suporte para identificar os possíveis problemas e recomendar treinamento, se necessário Assistência proativa e personalizada com o objetivo de minimizar a solução de problemas de diagnóstico nas chamadas de suporte Reunião com o cliente para comunicar as descobertas da análise de casos e resolver possíveis preocupações Fornecimento de histórico de casos, com o resumo dos casos, tendências, áreas de melhoria e possíveis riscos ou problemas |
| Análises de registros do sistema | <ul style="list-style-type: none"> Análise regular das informações de log do sistema para garantir a eficiência das operações de infraestrutura e identificar atividades e tendências incomuns Revisão das entradas do log com o cliente e comunicação dos resultados para tratar de potenciais problemas |

| | |
|------------------------------------|---|
| Avaliações de redundância | <ul style="list-style-type: none"> • Análise da solução para garantir que as recomendações de redundância e failover estejam intactas • Assessoria sobre as práticas recomendadas para criação de uma solução totalmente redundante • Assistência no desenvolvimento de planos para criar soluções redundantes |
| Serviços de eficiência operacional | <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação do ambiente e das necessidades do cliente para oferecer orientações sobre práticas recomendadas de configuração e otimização do sistema • Condução de revisões do sistema para fornecer orientações sobre práticas recomendadas e administração do sistema |

* Não se aplica ao serviço Optimize for Infrastructure Quarterly

Recursos do Optimize for Infrastructure a serem entregues

Com o serviço Optimize for Infrastructure, o cliente receberá uma documentação regular que detalha a arquitetura do sistema, avalia o impacto de alertas e registros do sistema, fornece a análise de medições de capacidade e desempenho e oferece práticas recomendadas com base nas necessidades específicas dos negócios. A lista abaixo contém os recursos previstos para o cliente.

Tabela 2: Recursos do Optimize for Infrastructure a serem entregues

| Recurso a ser entregue | Descrição | Optimize for Infrastructure | |
|---|---|--------------------------------|---------------------|
| | | Trimestral | Mensal |
| Serviços de suporte reativo | Como descrito na Tabela 1 | N/D | Quando necessário |
| Visita anual ao local | Como descrito na Tabela 1 | N/D | Anual |
| Inventário da solução | Inventário detalhado de todo o hardware do sistema. | Trimestral | Mensal |
| Relatório de capacidade | Análise da infraestrutura e detalhes de desempenho. Destaca como a infraestrutura está sendo usada, as taxas de utilização, aconselha e auxilia no planejamento de capacidade. | Trimestral | Mensal |
| Relatório de análise de ocorrências | Resume todas as ocorrências de suporte e identifica tendências e possíveis preocupações que devem ser tratadas. | Trimestral (últimas 4 semanas) | Mensal |
| Análise dos registros do sistema | Visão geral dos logs do sistema e análise do impacto nas operações. | Trimestral (últimas 4 semanas) | Mensal |
| Plano de teste de failover e análise dos resultados com recomendações | Fornecer documentação de práticas recomendadas no nível do produto para ajudar com testes de failover. | Trimestral | Mensal |
| Detecção de Anomalias | A ferramenta proprietária da Dell <i>Optimize Telemetry Insights</i> utiliza inteligência artificial para identificar anomalias na capacidade, desempenho, códigos de moedas e/ou alertas do sistema. | Conforme necessário | Conforme necessário |
| Documento com orientações e práticas recomendadas | Orientação personalizada para apresentar e analisar práticas recomendadas e definições de configuração de hardware e software com base no ambiente do cliente. | Trimestral | Mensal |

Marcos e cronograma do Optimize for Infrastructure

Tabela 3: Marcos do Optimize for Infrastructure

| Marco | Descrição | Optimize for Infrastructure | |
|----------------------------|---|-----------------------------|---------|
| | | Trimestral | Mensal |
| Avaliação inicial | Conduzir a avaliação inicial do Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> Estabelecer os requisitos e os padrões de configuração, capacidade e desempenho Realizar avaliação inicial da integridade do sistema Discussão dos requisitos e iniciativas do cliente Comunicar a estrutura do serviço Optimize for Infrastructure e alinhar-se às necessidades do cliente | Uma vez | Uma vez |
| Recursos a serem entregues | Oferecer a análise do sistema do Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> Visão geral e sumário executivo Avaliação da capacidade e de desempenho Avaliação da integridade do sistema Avaliação mensal do histórico de ocorrências Avaliação dos logs do sistema Discussão das atualizações da documentação Recomendações gerais de acordo com as metas operacionais Assistência com avaliação de redundância Entrega das atualizações das práticas recomendadas | Trimestral | Mensal |
| Contínua | <ul style="list-style-type: none"> Atualizações de práticas recomendadas Monitoramento do desempenho e da capacidade do sistema Assistência para o planejamento de requisitos Assistência para o gerenciamento de mudanças Aconselhamento proativo de produtos | Sim | Sim |

Exclusões

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição de serviço:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de serviço.
- O Optimize for Infrastructure não substitui a necessidade de serviços de reparo em sistemas Dell.
- Migração de dados do armazenamento de conexão direta existente ou de outros dispositivos
- Serviços de instalação ou de criação de script

Esta Descrição de Serviço não confere ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviço ou Contrato, como definido abaixo, nos Termos e Condições de Serviços Dell.

Responsabilidades do Cliente específicas da oferta

- Configurar o software de gerenciamento de sistemas aplicável para transmitir e acessar os dados de configuração necessários para servidores Dell por meio de canais criptografados. Por exemplo, o Secure Connect Gateway e o APEX AI Ops Infrastructure Observability.
- Identificar o contato apropriado que possa tomar decisões pelo cliente e que tenha capacidade de compreender e discutir as conclusões e recomendações do TAM.
- Participar regularmente das reuniões agendadas do Optimize for Infrastructure.
- Avaliar e executar as recomendações dos TAMs.
- Discutir planos de curto e longo prazo relacionados à infraestrutura da Dell para identificar e planejar projetos proativamente.
- Trabalhar com o TAM para garantir que o registro de contatos do Cliente da Dell e as circunstâncias especiais estejam precisos e atualizados.

Horário do serviço. Sujeito à legislação local em relação às horas de trabalho semanais, salvo se indicado de outra maneira abaixo, este Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial normal da Dell Technologies Services, que é das 8h00 às 18h00 no fuso horário do Cliente:

| País | Horário comercial normal da Dell Technologies Services |
|---|--|
| São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa | De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 16h00 |
| Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos | De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00 |
| Austrália, Bermuda, China, Haiti, Hong Kong, Japão, Coreia, Malásia, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Cingapura, Taiwan, Tailândia | De segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00 |
| Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, Uruguai, Brasil, Colômbia, Peru e Chile. | De segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00 |
| Bolívia, Chile | De segunda a sexta-feira, das 9h00 às 19h00 |
| Oriente Médio | De domingo a quinta-feira, das 8:00 às 18:00 |

Nenhuma atividade de Serviço ocorrerá fora do horário comercial normal nem durante feriados locais, salvo quando acordado de outra maneira por escrito.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.