



## Описание услуги

---

### Dell Optimize for Infrastructure

#### Введение

Компания Dell Technologies Services предоставляет услугу Optimize for Infrastructure (далее — «Услуга» или «Услуги») в соответствии с настоящим описанием услуги (далее — «Описание услуги»). В ценовом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа (в зависимости от конкретного случая, далее — «Форма заказа») указывается название услуг(и) и доступные варианты обслуживания, приобретенные заказчиком. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки или к своему менеджеру по продажам.

Услуга Optimize for Infrastructure оказывается по контракту и является продлеваемой. С помощью Менеджера по технической поддержке (Technical Account Manager — TAM) Заказчики могут получить доступ к техническим экспертным знаниям, связанным с продуктами для хранения данных Dell Technologies. При приобретении услуги Optimize for Infrastructure заказчику предоставляются консультационная помощь, профилактическая поддержка и регулярные плановые обзоры работы систем в целях обеспечения максимальной производительности и оптимизации инфраструктуры, а также в целях приведения инициатив в соответствие с бизнес-требованиями. Заказчик будет пользоваться преимуществами услуги Optimize for Infrastructure, получая от Dell советы или консультации по передовым практикам (которые Заказчик может принять или не принять) с целью сокращения расходов в 3 (трех) различных категориях.

- Операционные расходы
- Капитальные расходы
- Внеплановые простои

Эта Услуга продается напрямую или через партнеров Dell в качестве дополнения к существующим предлагаемым услугам ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure и ProSupport One и регулируется положениями и условиями Dell. Услуга Optimize for Infrastructure дополняет услуги поддержки по устранению неполадок, такие как ProSupport или ProSupport Plus, путем назначения выделенного технического менеджера (TAM), который хорошо знаком со средой Заказчика. Менеджер TAM будет взаимодействовать с Заказчиком и с менеджерами Dell Service Account Manager по договору ProSupport Plus или представителями партнера Dell для предоставления упреждающей поддержки и помощи в повседневных операциях и управлении соответствующей системой. Кроме того, менеджер TAM оказывает помощь в долгосрочном стратегическом планировании и оптимизации инфраструктуры путем предоставления консультационных услуг.

## Состав услуги Optimize for Infrastructure

Менеджер TAM предоставляет регулярные и постоянные консультационные услуги по передовым практикам, а также осуществляет профилактическую поддержку и регулярные запланированные проверки назначенной инфраструктуры. (Конкретные функции и обязанности менеджера TAM приводятся в Таблице 1.)

Соглашения по услуге Optimize for Infrastructure могут действовать вместе с существующими соглашениями о предоставлении услуг по техническому обслуживанию и ремонту и могут приобретаться на несколько лет.

В рамках услуги Optimize for Infrastructure Заказчик взаимодействует с менеджером TAM, который подробно изучает среду хранения данных, используемую Заказчиком. Благодаря мониторингу и связи с Заказчиками менеджеры TAM предоставляют регулярные отчеты, оценки и рекомендации, помогающие сократить затраты времени на администрирование и обеспечить высокую доступность. Менеджеры TAM также выполняют обязанности контактного лица по техническим вопросам, связанным с назначенной инфраструктурой Заказчика.

Таблица 1. Состав услуги Optimize for Infrastructure

Консультационные услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление консультаций по операционным системам и поддержанию эффективности инфраструктуры в целях оказания помощи по проектированию и эксплуатации оптимизированной среды</li> <li>• Оказание содействия в планировании, составлении расписания и подготовке к модернизации аппаратных средств и обновлению ПО в целях предотвращения нежелательных событий при проведении мероприятий по техническому обслуживанию</li> <li>• Предоставление рекомендаций по повышению эффективности эксплуатации в целях максимального увеличения возврата инвестиций</li> </ul>
Услуги реактивной поддержки*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание сервисной заявки в точке обнаружения</li> <li>• Координирование действий с группой технической поддержки Dell в целях обеспечения своевременного разрешения возникающих проблем</li> <li>• Помощь Заказчику при обращении в службу поддержки с уровнями сложности 1 и 2 для обеспечения своевременного решения проблем и содействия в координации необходимых ресурсов</li> </ul>
Ежегодное посещение места установки*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Личный визит, помогающий удостовериться в том, что действия менеджера TAM согласуются с текущими и будущими требованиями Заказчика к инфраструктуре для поддержания целевых эксплуатационных показателей</li> <li>• Составление схем и оценка архитектуры системы в целях оптимизации проекта и конфигурации системы</li> <li>• Проведение совещаний по оценке работы в целях обеспечения соответствия инфраструктуры требованиям и деловым инициативам Заказчика</li> <li>• Предоставление консультаций по состоянию и рекомендуемых решений по всему комплексу вопросов, касающихся инфраструктуры, включая безопасность, конфигурацию сетевой топологии, наборы функций и процессы сети хранения данных (SAN)</li> </ul>

Анализ емкости и производительности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ показателей емкости и производительности в целях обеспечения непрерывной высокой производительности и эффективности эксплуатации инфраструктуры</li> <li>• Предоставление консультаций по решениям и передовой практике в целях соответствия требованиям к емкости и производительности</li> <li>• Проведение встреч с Заказчиком для представления и рассмотрения результатов анализа емкости и производительности</li> <li>• Профилактический мониторинг показателей емкости и производительности в целях обеспечения эффективной работы инфраструктуры данных и уведомления о критически важных проблемах, таких как резкие скачки нагрузки и достижение максимальных значений емкости</li> </ul>
Анализ заявок на обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Активное изучение случаев обращений в службу поддержки для идентификации потенциальных проблем и рекомендации по обучению, если оно требуется</li> <li>• Предоставление профилактической и персонализированной помощи для снижения количества неисправностей, устраняемых путем обращения в службу поддержки</li> <li>• Проведение встреч с Заказчиком для представления результатов анализа заявок на обслуживание и разрешения потенциальных проблем</li> <li>• Предоставление отчета по истории обращений за поддержкой с обобщением заявок на обслуживание, тенденций, областей, в которых требуются улучшения, а также потенциальных рисков или проблем</li> </ul>
Анализ системных журналов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучение данных в системных журналах в целях обеспечения эффективной работы инфраструктуры и выявления необычной активности и тенденций</li> <li>• Изучение записей журнала с Заказчиком и представление результатов анализа для решения потенциальных проблем</li> </ul>
Оценка резервирования	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ решения для обеспечения резервирования и подготовки рекомендаций по переключению при отказе</li> <li>• Предоставление консультаций по передовым методикам ведения решения с полным резервированием</li> <li>• Оказание содействия в разработке планов по созданию решений с резервированием</li> </ul>
Услуги по обеспечению эффективной эксплуатации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценка условий эксплуатации у Заказчика и его потребностей в целях предоставления рекомендаций по передовым методам настройки и оптимизации систем</li> <li>• Проведение анализа работы системы в целях предоставления рекомендаций по передовым методам и администрированию системы</li> </ul>

\* Не применяется при оказании ежеквартальной услуги Optimize for Infrastructure Quarterly

## Конечные результаты услуги Optimize for Infrastructure

Услуга Optimize for Infrastructure предусматривает регулярное получение Заказчиком документации, в которой подробно описывается архитектура системы, оцениваются системные оповещения и журналы, содержится анализ показателей емкости и производительности, а также предлагаются передовые методы с учетом конкретных бизнес-требований. В списке ниже перечислены конкретные компоненты документации, предусмотренные для Заказчика.

Таблица 2. Конечные результаты услуги Optimize for Infrastructure

Компонент услуги	Описание	Optimize for Infrastructure	
		Ежеквартально	Ежемесячно
Услуги реактивной поддержки	Согласно таблице 1	Неприменимо	При необходимости
Ежегодное посещение места установки	Согласно таблице 1	Неприменимо	Ежегодно
Опись компонентов решения	Подробная инвентаризация всего оборудования системы.	Ежеквартально	Ежемесячно
Отчет о емкости	Подробный анализ инфраструктуры и производительности. Определение ключевых аспектов использования инфраструктуры, показателей использования, а также предоставление консультаций и помощи с планированием емкости.	Ежеквартально	Ежемесячно
Отчет об анализе обращений за поддержкой	Обобщение всех случаев обращения Заказчика за поддержкой и выявление тенденций и потенциальных проблем, требующих решения.	Ежеквартально (последние 4 недели)	Ежемесячно
Анализ системных журналов	Общий обзор системных журналов и анализ их воздействия на работу.	Ежеквартально (последние 4 недели)	Ежемесячно
Обзор плана тестирования и результатов переключения при отказе, соответствующие рекомендации	Предоставление документации на уровне продукта с передовыми практиками для помощи в процессе тестирования переключения при отказе.	Ежеквартально	Ежемесячно
Обнаружение аномалий	Собственный инструмент Dell <i>Optimize Telemetry Insights</i> использует искусственный интеллект для выявления аномалий в емкости и производительности системы, текущих версиях кода и/или оповещениях.	При необходимости	При необходимости
Справочник по передовым методам и рекомендациям	Индивидуализированный справочник по рассмотрению и обсуждению передовых методов и настройки конфигурации аппаратных средств и программного обеспечения с учетом условий эксплуатации у Заказчика.	Ежеквартально	Ежемесячно

## Ключевые этапы и расписание оказания услуги Optimize for Infrastructure

Таблица 3. Ключевые этапы оказания услуги Optimize for Infrastructure

Этап	Описание	Optimize for Infrastructure	
		Ежеквартально	Ежемесячно
Первоначальная оценка	<p>Проведение первоначальной оценки Optimize for Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение стандартов и требований для конфигурации, емкости и производительности</li> <li>• Обзор диагностики базовой системы</li> <li>• Обсуждение бизнес-требований и инициатив Заказчика</li> <li>• Сообщение структуры услуги Optimize for Infrastructure и согласование с требованиями Заказчика</li> </ul>	Разовое мероприятие	Разовое мероприятие
Поставляемые результаты	<p>Предоставление системного анализа в рамках услуги Optimize for Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прикладной обзор и краткое описание</li> <li>• Проверка емкости и производительности</li> <li>• Диагностика функциональности системы</li> <li>• Обзор месячной истории обращений за поддержкой</li> <li>• Изучение системных журналов</li> <li>• Обсуждение обновления документации</li> <li>• Общие рекомендации в соответствии с операционными целями</li> <li>• Помощь в оценке необходимости резервирования</li> <li>• Предоставление обновленной информации по передовым методам</li> </ul>	Ежеквартально	Ежемесячно
Непрерывно	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновление передовых методов</li> <li>• Мониторинг производительности и емкости системы</li> <li>• Помощь в планировании требований</li> <li>• Помощь в управлении изменениями</li> <li>• Профилактическое консультирование по продуктам</li> </ul>	Да	Да

## Исключения

Во избежание разночтений в рамки настоящего Описания услуг не входит следующее:

- Любые услуги, задачи или действия, кроме специально указанных в настоящем Описании услуг.
- Услуга Optimize for Infrastructure не заменяет услуги по обслуживанию и ремонту систем Dell.
- Миграция данных с имеющейся непосредственно подключенной системы хранения или других устройств.
- Установка или создание/использование сценариев для служб.

Настоящее Описание услуги не предоставляет Заказчику никаких гарантий, помимо гарантий, предоставляемых в соответствии с условиями основного соглашения об обслуживании или Соглашения, как определено ниже в Условиях предоставления услуг Dell.

## Обязанности Заказчика в связи с приобретением Услуги

- Настройка применимого программного обеспечения для управления системами для передачи требуемых данных конфигурации на серверы Dell и доступа к ним по зашифрованным каналам. Например, Secure Connect Gateway и APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Определение контактного лица со стороны Заказчика, уполномоченного принимать решения, а также способного понимать и обсуждать результаты анализа и рекомендации, полученные от менеджера TAM.
- Посещение регулярных запланированных совещаний по услуге Optimize for Infrastructure.
- Оценка и реализация рекомендаций менеджеров TAM.
- Обсуждение краткосрочных и долгосрочных планов, связанных с инфраструктурой Dell и посвященных профилактическому определению и планированию проектов.
- Взаимодействие с менеджером TAM с целью проверки записи контактных лиц и особых указаний Заказчика со стороны Dell на предмет точности и актуальности.

**Время предоставления Услуги.** С учетом местных законов, касающихся количества часов работы в неделю, если ниже не указано иное, эта Услуга будет выполняться с понедельника по пятницу в обычные рабочие часы Dell Technologies Services с 8:00 до 18:00 по местному времени Заказчика:

Страна	Стандартные часы работы Dell Technologies Services
Сент- Китс, Сент- Люсия, Сент- Винсент, Тринидад, Виргинские острова, остальная англоговорящая часть Карибских островов	с понедельника по пятницу с 7:00 до 16:00
Барбадос, Багамские острова, Белиз, Коста-Рика, Дания, Сальвадор, Финляндия, Большой Кайман, Гватемала, Гондурас, Ямайка, Норвегия, Панама, Пуэрто-Рико, Доминиканская Республика, Суринам, Швеция, Теркс и Кайкос	с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00
Австралия, Бермудские острова, Китай, Гаити, Гонконг, Япония, Корея, Малайзия, Нидерландские Антильские острова, Новая Зеландия, Сингапур, Тайвань, Таиланд	с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00
Аргентина, Франция, Индия, Италия, Парагвай, Уругвай, Бразилия, Колумбия, Перу и Чили	с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00
Боливия, Чили	с понедельника по пятницу с 9:00 до 19:00
Ближний Восток	с воскресенья по четверг с 8:00 до 18:00

Услуги не оказываются в нерабочее время или в местные праздничные дни, кроме случаев, когда это было заранее согласовано в письменной форме.

© Dell Inc. или ее дочерние компании, 2021–2024 г. Все права сохранены. Dell Technologies, Dell и другие товарные знаки являются товарными знаками компании Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки являются собственностью их владельцев.