

# Описание услуг

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

### Обзор услуг

Dell Technologies\* представляет услугу Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC) (совместно с соответствующей услугой ProSupport Enterprise Suite (см. определение ниже) для вашего решения HPC, указанного в Форме Заказа). Услуга(-и) оказывается(ются) в соответствии с настоящим документом, который дополняет соответствующее описание услуг ProSupport Enterprise Suite (настоящий документ совместно с описанием соответствующей услуги ProSupport Enterprise Suite в совокупности именуется «Описание услуги»). Описание услуги, применимое к вашей услуге ProSupport Enterprise Suite, доступно по адресу [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global), а в настоящем документе содержатся дополнения и исправления. Настоящий документ включается в описание услуги ProSupport Enterprise Suite и должен рассматриваться как его неотъемлемая часть. Также он включается в генеральное соглашение с соответствующим Заказчиком, как указано в разделе «Положения и условия оказания услуг Dell» описания услуги ProSupport Enterprise Suite.

Эти дополнительные услуги предлагаются в качестве дополнения к действующим пакетам услуг ProSupport, ProSupport Plus for Enterprise и ProSupport One for Data Center (предложение «ProSupport Enterprise Suite»). В коммерческом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета-фактуры или подтверждения заказа Dell (в зависимости от конкретного случая, далее — «Форма заказа») указываются название услуг и доступные варианты обслуживания, приобретенные вами. Дополнительные Услуги, описанные в настоящем документе, представляют собой дополнительные услуги технической поддержки к новым контрактам ProSupport Enterprise Suite (приобретаются в «точке продаж» соответствующего решения, как указано в Форме заказа) и действующим контрактам ProSupport Enterprise Suite (приобретаются «после точки продаж» соответствующего решения) в соответствии с указаниями в Форме заказа. Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию соглашения, регулирующего Услуги, обратитесь к менеджеру по продажам Dell. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell, обратитесь к этому реселлеру.

### Дополнительные услуги технической поддержки

Услуга ProSupport Add-on for HPC предлагается для отдельных серверов, хранилищ и сетевых систем Dell, продаваемых в составе разработанных или рекомендованных Dell решений HPC, состоящих из продуктов, входящих в «Список поддерживаемых продуктов HPC». Настоящая услуга включает:

- Расширенные функции обработки звонков командой Dell ProSupport и специалистами по решениям HPC
- Доступ к старшим специалистам группы поддержки Dell по высокопроизводительным вычислениям с глубокими знаниями в области продукции и решений Dell HPC и совместной работы продукции Dell и решений наших партнеров в высокопроизводительных вычислительных кластерных средах.
- Удаленная предварительная договоренность о поддержке со специалистами по высокопроизводительным вычислениям в рамках услуги ProDeploy HPC, включающей проверку площадки заказчика специалистами по высокопроизводительным вычислениям и планирование поддержки

Специалисты по решениям HPC будут обеспечивать удаленную поддержку в следующих областях:

- Рекомендации по характеристикам, функциям, проблемам с конфигурацией кластеров, версиям встроенного ПО, функциональной совместимости и общим вопросам по началу работы с HPC
- Содействие в диагностике и устранении проблем со снижением производительности кластеров на основе ранее задокументированных уровней, определенных при эталонных тестах производительности во время развертывания
- Содействие в решении важных вопросов поддержки, относящихся к вашей конкретной среде HPC

Заказчики должны соответствовать следующим критериям, чтобы иметь право на получение следующих услуг:

Начальные критерии, относящиеся к развертыванию кластера

- Пакет Dell Ready для высокопроизводительных вычислительных систем или другие рекомендованные и настроенные решения Dell HPC
- Услуги ProSupport или ProSupport Plus, приобретенные для всех серверных узлов, узлов хранения данных и сетевых узлов в кластере.

- Услуги ProSupport Add-on for HPC, приобретенные для всех серверных узлов, узлов хранения данных и сетевых узлов, входящих в кластер. Услуги ProSupport for OMNIA, приобретенные для всех управляемых узлов OMNIA в кластере.

#### Критерии внедрения существующего кластера

- Кластеры Dell, развернутые в течение последних 12 месяцев, соответствуют критериям APOS.
- Кластеры Dell, развернутые более 12 месяцев назад, требуют технической валидации конфигурации кластера компанией Dell для соответствия критериям APOS услуги ProSupport Add-on for HPC. Dell оставляет за собой право отказать в предоставлении услуги в случае несоответствия заказчика требованиям.
- Услуги ProSupport или ProSupport Plus, приобретенные для всех серверных узлов, узлов хранения данных и сетевых узлов в кластере.
- Услуги ProSupport Add-on for HPC, приобретенные для всех серверных узлов, узлов хранения данных и сетевых узлов, входящих в кластер. Услуги ProSupport for OMNIA, приобретенные для всех управляемых узлов OMNIA в кластере.

### Dell ProSupport Add-on for HPC — обзор поддерживаемых продуктов

Среды HPC с оборудованием различных производителей делятся на четыре группы в зависимости от источника продукции и уровня поддержки Dell

1. **Под Продукцией Dell** понимается продукция, произведенная Dell или OEM-производителем Dell, которая соответствует условиям контракта Dell ProSupport Enterprise Suite. Компания Dell обладает знаниями о продукции и несет ответственность за разрешение проблем с данной продукцией в соответствии с приобретенным контрактом ProSupport.
2. **Под Продукцией партнеров по HPC** понимается продукция, произведенная партнером по решениям Dell. Компания Dell обладает знаниями о продукции и имеет доступ к обучению, лабораторию поддержки и прямую связь с группой поддержки поставщика. Компания Dell будет оказывать заказчику содействие в решении распространенных вопросов и использовать свое сотрудничество с партнерами по решениям для устранения сложных проблем на основании договора на поддержку продукции, заключенного вами с партнером по решениям HPC
3. **Под продукцией сторонних поставщиков** понимается продукция, произведенная партнерами Dell. Dell принимает первое обращение по поддержке и использует партнерские отношения с отделами поддержки сторонних поставщиков для координации решения проблем в соответствии с договором на поддержку продукции, заключенным вами с этими партнерами.
4. **Продукция HPC с открытым исходным кодом, не предусматривающая ответственности**, поставляется в рамках распространения ПО с открытым исходным кодом и обычно устанавливается на кластерах высокопроизводительных вычислительных систем наших заказчиков. У компании Dell имеются знания о данной продукции, и она будет оказывать поддержку, но при этом отсутствуют договоренности о сотрудничестве с ответственной группой поддержки и компания Dell не несет ответственности за разрешение любых проблем.

#### Список поддерживаемых продуктов в рамках услуги ProSupport Add-on for HPC

Категория продукта	Продукт	Категория поддержки
Оборудование	Серверы Dell PowerEdge	Продукты Dell
	Хранилища Dell Storage или MD Storage	Продукты Dell
	Dell Networking	Продукты Dell
	Сетевые устройства Dell Connectrix FC	Продукты Dell
	Графический процессор NVIDIA	Продукты Dell
	DataDirect Networks (DDN)	Стороннее Продукция
	Сетевые устройства Mellanox	Продукция партнеров по решениям HPC
	Сетевые устройства OmniPath	Продукция партнеров по решениям HPC

Программные ОС	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	Продукты Dell
	Кластер высокой доступности Red Hat	Продукты Dell
	SUSE	Продукты Dell
	Ubuntu LTS	Продукты Dell
	CentOS	Продукция HPC с открытым исходным кодом, не предусматривающая ответственности
	Rocky Linux	Продукция HPC с открытым исходным кодом, не предусматривающая ответственности
Software Cluster Manager	OMNIA Cluster Manager	Продукты Dell
	Bright Cluster Manager	Продукция партнеров по решениям HPC
	Машинное обучение Bright	Стороннее Продукция
	OpenHPC Cluster Manager	Продукция HPC с открытым исходным кодом, не предусматривающая ответственности
Программная параллельная файловая система (PFS)	Arcastream PixStor	Стороннее Продукция
	BeeGFS ThinkParQ	Продукция HPC с открытым исходным кодом, не предусматривающая ответственности

\*Термин «Dell Technologies», используемый в настоящем документе, означает соответствующее подразделение продаж компании Dell («Dell»), указанное в форме заказа Dell.