

Tjänstbeskrivning

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

Översikt över tjänsterna

Dell Technologies* erbjuder Dell ProSupport Add-on for High Performance Computing (HPC). (tillsammans med din motsvarande ProSupport Enterprise Suite-tjänst (definieras nedan) till din HPC-lösning som anges på ditt beställningsformulär, "tjänsten/tjänsterna" i enlighet med detta dokument, som tillfogas och kompletterar din motsvarande ProSupport Enterprise Suite-tjänstbeskrivning (detta dokument tillsammans med din motsvarande ProSupport Enterprise Suite-tjänstbeskrivning är "tjänstbeskrivningen"). Tjänstbeskrivningen som gäller för din motsvarande ProSupport Enterprise Suite-tjänst finns tillgänglig på www.dell.com/servicecontracts/global, och det här dokumentet ändrar och kompletterar, är införlivat genom hänvisning i, och skall läsas tillsammans med din motsvarande ProSupport Enterprise Suite-tjänstbeskrivning och med kundens gällande huvudavtal, som beskrivs i avsnittet Dell Services allmänna villkor och bestämmelser i tjänstbeskrivning för din ProSupport for Enterprise Suite-tjänst.

Dessa kompletterande tjänster säljs som tillägg till ett befintligt erbjudande av ProSupport, ProSupport Plus for Enterprise eller ProSupport One for Data Center ("ProSupport Enterprise Suite"). Din offert, order eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse från Dell (som är tillämpligt, "beställningsformulär") innehåller namnet på den tjänst och de tillgängliga tjänstealternativ som du köpt. Dessa kompletterande tjänster som beskrivs i detta dokument är ytterligare supporttjänster som kompletterar nya ProSupport Enterprise Suite-avtal (köpta vid "inköpstillfället" för motsvarande lösning, som anges på ditt beställningsformulär) eller befintliga ProSupport Enterprise Suite-avtal (köpta "efter inköpstillfället" för motsvarande lösning), som anges på ditt beställningsformulär. För ytterligare hjälp eller för att begära en kopia av styrande avtal som gäller för tjänsterna, kontakta din Dell-försäljare. Om du vill ha en kopia av avtalet med tillämplig återförsäljare för Dell ska du kontakta den återförsäljaren.

Kompletterande supporttjänster

ProSupport Add-on for HPC-erbjudandet är tillgängligt för utvalda Dell-serverar, -lagring, och -nätverksprodukter som säljs som en del av en av Dell utformad eller rekommenderad HPC-lösning som består av produkterna som beskrivs i HPC-produktlistan som stöds. Denna tjänst omfattar:

- Förbättrad samtalshantering av Dell ProSupport-teamet och HPC-lösningsspecialisterna
- Tillgång till Dells erfarna HPC-supportteam med djupgående kunskaper om Dell HPC-produkter och -lösningar, och hur Dell-produkter och våra lösningpartners produkter fungerar tillsammans i HPC-klustermiljöer.
- Åtagande på distans före support med HPC-specialister under ProDeploy HPC-åtaganden: planering av granskning och support hos kunden

HPC-lösningsspecialisterna kommer att tillhandahålla support på distans inom följande områden:

- Ge råd om funktioner, funktionalitet, klusterkonfigurationsproblem, maskinvaruversioner, interoperabilitet och allmänna HPC-frågor för att komma igång
- Hjälp med att felsöka en försämrad klusterprestanda utifrån tidigare dokumenterade nivåer som etablerats med prestandatester under driftsättningen
- Hjälp med att ta itu med viktiga problem som är specifika för din HPC-miljö

Kunder måste uppfylla följande kriterier för att vara berättigade att ta emot tjänsterna:

Inledande kriterier för implementering av kluster

- Dell Ready Bundle för HPC eller en annan av Dell rekommenderad och konfigurerad HPC-lösning
- ProSupport eller ProSupport Plus som köpts till alla server-, lagrings- och nätverksnoder i klustret.
- ProSupport Add-on for HPC som köpts till alla server-, lagrings- och nätverksnoder i klustret. ProSupport för OMNIA som köpts på alla OMNIA-hanterade noder i klustret.

Befintliga kriterier för implementering av kluster

- Dell-utkontrakterade kluster som implementerades för upp till 12 månader sedan är kvalificerade för APOS
- Dell-utkontrakterade kluster som implementerades för mer än 12 månader sedan kräver en teknisk validering från Dell av klusterkonfigurationen innan de är kvalificerade för APOS ProSupport-tillägget för HPC-tjänsten. Dell förbehåller sig rätten att annullera om kunden inte uppfyller kraven.

- ProSupport eller ProSupport Plus som köpts till alla server-, lagrings- och nätverksnoder i klustret.
- ProSupport Add-on for HPC som köpts till alla server-, lagrings- och nätverksnoder i klustret. ProSupport för OMNIA som köpts på alla OMNIA-hanterade noder i klustret.

ProSupport Add-on for HPC – produkter som stöds

HPC-miljöprodukter från flera leverantörer är indelade i fyra grupper baserat på produktens ursprung och den nivå av support som Dell tillhandahåller

1. **Dell-produkter** definieras som produkter tillverkade av Dell eller en Dell-tillverkare av originalutrustning (OEM) och är berättigade att täckas av Dell ProSupport Enterprise Suite-avtalet. Dell har kunskap om produkterna och är ansvarig för att lösa problem med dessa produkter i enlighet med ProSupport-avtalet som köpts.
2. **HPC Solution Partner-produkter** definieras som produkter som tillverkats av en Dell-lösningspartner. Dell upprätthåller kunskap om produkterna, tillgång till utbildning, support och ett direkt samarbete med deras supportteam. Dell kommer att hjälpa kunden att lösa vanliga problem och kommer att ha en samverkande supportrelation med lösningsspartnern vid invecklade problem baserat på produktsupportavtalet som du har med HPC-lösningsspartnern
3. **Tredjepart-produkter** definieras som produkter som tillverkats av en Dell-partner. Dell kommer att kontaktas först och direkt samarbeta med tredjepartsleverantörens supportteam för att samordna problemlösningen utifrån produktsupportavtalet som du har med dessa partners.
4. **Non-accountable HPC Open Source-produkter** definieras som produkter som är tillgängliga via öppen källkodsdistribution och vanligen driftsätts i våra kunders HPC-kluster. Dell har kunskap om produkterna och kommer att hjälpa dig, men det finns inget samarbetsavtal med något ansvarigt supportteam och Dell har inte ansvaret att lösa eventuella problem.

ProSupport Add-on for HPC – produkter som stöds

Produktkategori	Produkt	Supportkategori
Maskinvara	Dell PowerEdge-serverar	Dell-produkter
	Dell Storage eller MD Storage	Dell-produkter
	Dell Networking	Dell-produkter
	Dell Connectrix FC Networking	Dell-produkter
	nVidia GPU	Dell-produkter
	DataDirect Networks (DDN)	Produkter från tredje part
	Mellanox Networking	HPC Solution Partner-produkter
	OmniPath Networking	HPC Solution Partner-produkter
Programvaru-OS	Red Hat Ent. Linux (RHEL)	Dell-produkter
	Red Hat HA-kluster	Dell-produkter
	SUSE	Dell-produkter
	Ubuntu LTS	Dell-produkter
	CentOS	Non-accountable HPC Open Source
	Rocky Linux	Non-accountable HPC Open Source
Software Cluster Manager	OMNIA Cluster Manager	Dell-produkter
	Bright Cluster Manager	HPC Solution Partner-produkter
	Bright ML (maskinlärning)	Produkter från tredje part
	OpenHPC Cluster Manager	Non-accountable HPC Open Source
Software PFS (Parallel File System)	Arcastream PixStor	Produkter från tredje part
	BeeGFS ThinkParQ	Non-accountable HPC Open Source

* "Dell Technologies", så som det används i det här dokumentet, avser den aktuella Dell-säljenheten ("Dell"), som anges i Dells beställningsformulär.