



Tjänstbeskrivning

Dell Optimize for Infrastructure

Inledning

Dell Technologies Services erbjuder Optimize for Infrastructure ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivning"). Er offert, ert beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (så som tillämpligt, "beställningsformuläret") innehåller namnet på den tjänst eller de tjänster och de tillgängliga tjänstalternativ som ni köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av tjänstavtalen kan du kontakta den tekniska supporten eller en säljare.

Tjänsten Optimize for Infrastructure är en förnybar avtalad tjänst som ger kunder tillgång till teknisk expertis om aktuella Dell Technologies-produkter via en Technical Account Manager (TAM, tekniskt kontoansvarig). Med Optimize for Infrastructure får kunder rådgivande vägledning, proaktiv support, regelbundet planerade systemgenomgångar för att maximera prestanda och optimering av infrastruktur såväl som att anpassa initiativen efter verksamhetskraven. Kunden kan dra nytta av fördelarna med Optimize for Infrastructure genom att få rådgivning relaterad till bästa praxis från Dell (som kan antas eller inte antas av kunden) i syfte att minska kostnaderna i tre (3) olika kategorier.

- Driftkostnader
- Investeringskostnader
- Oplanerade avbrott

Tjänsten säljs som ett tillägg till befintlig ProSupport for Infrastructure, ProSupport Plus for Infrastructure eller ProSupport One-tjänst erbjudande och omfattas av Dells villkor. Tjänsten Optimize for Infrastructure kompletterar supporttjänster för avbrott/problemlösning, som ProSupport eller ProSupport Plus, genom en särskild TAM med ingående kunskap om kundens miljö och som därmed kan tillhandahålla proaktiv support och hjälp med daglig drift och hantering av systemet. Dessutom hjälper TAM till med långsiktig strategisk planering och optimering av infrastruktur genom att tillhandahålla omfattande rådgivningstjänster.

Optimize for Infrastructure – Funktioner

TAM tillhandahåller regelbundna, löpande rådgivningstjänster om bästa praxis, proaktiv support och regelbundna schemalagda genomgångar av aktuell infrastruktur. (Specifika roller och ansvarsområden för TAM anges i Tabell 1.)

Optimize for Infrastructure-avtal kan användas tillsammans med befintliga supportavtal för avbrott/problemlösning och kan köpas i steg om flera år.

Med Optimize for Infrastructure samarbetar kunderna med en TAM, som skaffar sig god insikt i din miljö. Genom att övervaka och kommunicera med kunderna kan TAM erbjuda regelbundna rapporter, utvärderingar och råd som hjälper till att minska administrationstid och säkerställa hög tillgänglighet. TAM fungerar också som kontakt för tekniska frågor som rör aktuell infrastruktur.

Tabell 1: Funktioner i tjänsten Optimize for Infrastructure

Konsulttjänster	<ul style="list-style-type: none"> • Råd om operativsystem och underhåll av effektiv infrastruktur för att hjälpa till att utforma och driva en optimerad miljö • Hjälpa med planering, schemaläggning och förberedelse av hårdvaru- och mjukvaruuppdateringar för att säkerställa att underhållsåtgärder sker utan oförutsedda händelser • Ge vägledning om drifteffektivitet för att maximera avkastning på investering
Reaktiva supporttjänster*	<ul style="list-style-type: none"> • Skapa servicebegäran vid identifiering • Koordinera med Dells supportgrupp för att säkerställa tidsenlig lösning av fall • Agera som kundförespråkare för supportproblem med Allvarlighetsgrad 1 och Allvarlighetsgrad 2 för att säkerställa snabba lösningar och hjälp med att koordinera nödvändiga resurser
Årligt besök på plats*	<ul style="list-style-type: none"> • Personligt möte för att säkerställa att TAM är införstådd med kundens nuvarande och framtida infrastrukturbehov och kan stödja kundens operativa mål • Skapa diagram av och utvärdera systemarkitektur för att optimera design och konfiguration av systemet • Genomföra utvärderingsmöten för att anpassa infrastrukturen till kundkrav och affärsinitiativ • Råda om status och rekommendera lösningar som gäller fullständig infrastrukturlösning, inklusive säkerhet, fabric-konfiguration, funktionsuppsättningar och SAN-processer
Genomgångar av kapacitet och prestanda	<ul style="list-style-type: none"> • Analysera kapacitets- och prestandamått för att kontinuerligt säkerställa hög prestanda och drifteffektivitet i infrastrukturen. • Råd om lösningar och bästa praxis för att uppfylla krav på kapacitet och prestanda • Träffa kunden för att kommunicera slutsatser från kapacitets- och prestandagenomgång och tillhandahålla analys av slutsatser • Proaktiv övervakning av kapacitets- och prestandavärden för att hjälpa till att säkerställa effektiv drift av infrastrukturen och diskutera kritiska frågor, som prestandatoppar och kapacitetstak
Fallgenomgångar	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivt granska supportärenden för att identifiera problem och rekommendera utbildning om så krävs. • Ge proaktiv och personlig hjälp, med mål att minimera diagnostisk felsökning vid supportsamtal • Kundmöten för att diskutera vad som kommit fram vid fallgenomgångar och lösa eventuella problem • Sammanfattning av fallhistorik, trender, förbättringsområden och potentiella risker eller problem

Genomgångar av systemlogg	<ul style="list-style-type: none"> • Regelbundet gå igenom systemlogginformation för att säkerställa effektiv drift av infrastrukturen och för att identifiera ovanliga aktiviteter och trender • Granska loggposter med kunden och kommunicera resultat för att adressera potentiella problem
Redundansutvärderingar	<ul style="list-style-type: none"> • Analysera lösningen för att säkerställa att rekommendationer för redundans är intakta • Rådgivning om bästa praxis för att upprätthålla en lösning med fullständig redundans • Hjälpa att utveckla planer för att skapa redundanta lösningar
Tjänster för drifteffektivitet	<ul style="list-style-type: none"> • Utvärdering av kundmiljö och behov för att kunna tillhandahålla rekommendationer om bästa praxis för systemkonfiguration och -optimering. • Genomföra genomgångar av systemet för att tillhandahålla vägledning om bästa praxis och systemadministration

* Inte tillämplig för tjänsten Optimize for Infrastructure Quarterly

Optimize for Infrastructure – Leveranser

Med tjänsten Optimize for Infrastructure får kunden regelbunden dokumentation med information om systemarkitektur, och som utvärderar inverkan av systemvarningar och loggar, tillhandahåller analyser av kapacitets- och prestandamått och som erbjuder bästa praxis baserat på specifika verksamhetskrav. Förteckningen nedan innehåller de specifika slutprodukter som kunden kan förväntas få tillbaka.

Tabell 2: Optimize for Infrastructure – Leveranser

Leverans	Beskrivning	Optimize for Infrastructure	
		Kvartalsvis	Månadsvis
Reaktiva supporttjänster	Som beskrivs i tabell 1	Ej tillämpligt	Efter behov
Årligt besök på plats	Som beskrivs i tabell 1	Ej tillämpligt	Varje år
Lösninginventering	Detaljerad inventering av all systemhårdvara.	Kvartalsvis	Månadsvis
Kapacitetsrapport	Analys av infrastrukturen och prestandainformation. Framhäver hur infrastrukturen används, utnyttjandegrad för användning samt levererar rådgivning och hjälp med kapacitetsplanering.	Kvartalsvis	Månadsvis
Fallgenomgångsrapport	Sammanfattar alla supportärenden för kunder och identifierar trender och potentiella frågor som måste tas itu med.	Kvartalsvis (senaste 4 veckorna)	Månadsvis
Systemloggenomgång	Översikt över systemloggar och analys av inverkan på drift.	Kvartalsvis (senaste 4 veckorna)	Månadsvis

Testplan för redundans samt resultatgenomgång och rekommendationer	Rekommendationer om bästa praxis för lyckade test av redundans med fullständig analys och granskning. Anpassade steg-för-steg-procedurer för att genomföra test av redundans. Om så bestämts kommer detta även att inkludera resultat och bekräftelse av test av redundans.	Kvartalsvis	Månadsvis
Dokument med bästa praxis och rekommendationer	Anpassad vägledning för att presentera och diskutera bästa praxis och konfigurationsinställningar för hårdvara och mjukvara baserat på kundmiljö.	Kvartalsvis	Månadsvis

Optimize for Infrastructure – Milstolpar och schema

Tabell 3: Milstolpar för Optimize for Infrastructure

Milstolpe	Beskrivning	Optimize for Infrastructure	
		Kvartalsvis	Månadsvis
Första utvärdering	Utför första bedömning av Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> Fastställa konfiguration, kapacitets- och prestandastandarder samt krav Skapa hälsoöversyn av grundsystemet Diskutera kundens affärskrav och initiativ Kommunicera ramverket för tjänsten Optimize for Infrastructure och anpassa till kundens krav 	En gång	En gång
Leveransprodukter/-tjänster	Leverera systemanalys för Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> Översikt och sammanfattning Granska kapacitet och prestanda Granska systemhälsa Granska månadens fallhistorik Granska systemloggar Diskutera dokumentationsuppdateringar Allmänna rekommendationer per verksamhetsmål Hjälpa till med utvärdering av redundans Leverera uppdateringar av bästa praxis 	Kvartalsvis	Månadsvis
Löpande	<ul style="list-style-type: none"> Uppdateringar av bästa praxis Övervakning av systemets prestanda och kapacitet Hjälp med kravplanering Hjälp med ändringshantering Proaktiv produktrådgivning 	Ja	Ja

Undantag

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av denna Tjänstbeskrivning:

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna Beskrivning.
- Optimize for Infrastructure ersätter inte behovet av supporttjänster för avbrott/problemlösning av Dell-system.
- Datamigrering från befintliga direktanslutna lagringsenheter eller andra enheter
- Installations- eller skripttjänster

Den här tjänstbeskrivningen ger inte kunden garantier utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i kundens huvudstandardavtal, som beskrivs nedan i villkoren för Dells tjänster.

Kundens erbjudandespecifika ansvar

- Konfigurera tillämplig mjukvara för system hantering för att överföra och komma åt nödvändiga konfigurationsdata till Dell-servrar via krypterade kanaler. T.ex. Secure Remote Services och CloudIQ.
- Identifiera lämplig kundkontakt på beslutsfattarnivå som kan förstå och diskutera TAM:s slutsatser och rekommendationer.
- Delta i regelbundna schemalagda Optimize for Infrastructure-möten.
- Utvärdera och genomföra TAMs rekommendationer.
- Diskutera kort- och långsiktiga planer relaterade till Dell-infrastrukturen för att proaktivt identifiera och planera projekt.
- Samarbeta med TAM för att säkerställa att Dells register över kundkontakter och särskilda omständigheter är korrekta och aktuella.

Arbetstider. Med förbehåll för lokal arbetstidslagstiftning, om ej annat anges nedan, utförs tjänsten måndag till fredag under normala kontorstider för Dell Technologies Services, vilka är 08:00–18:00, kundens lokala tid.

Land	Normala kontorstider för Dell Technologies Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Jungfruöarna, resten av engelskspråkiga Karibien	Måndag till fredag kl. 07:00 till 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, Dominikanska republiken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Dominikanska republiken, Surinam, Sverige, Turks- och Caicosöarna	Måndag till fredag kl. 08:00 till 17:00
Australien, Bermuda, Haiti, Hongkong, Japan, Kina, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:00
Argentina, Frankrike, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay, Brasilien, Colombia, Peru och Chile.	Måndag till fredag kl. 09:00 till 18:00
Bolivia, Chile	Måndag till fredag kl. 09:00 till 19:00
Mellanöstern	Söndag till torsdag kl. 08.00 till 18.00

Ingen service utförs utanför ordinarie kontorstid eller under lokala helgdagar, såvida inget annat skriftligen har avtalats i förväg.

Upphovsrätt © 2021-2024 Dell Inc. eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Dell Technologies, Dell och andra varumärken är varumärken som tillhör Dell Inc. eller dess dotterbolag. Andra varumärken kan vara varumärken som tillhör sina respektive ägare.