



服务说明

Dell Optimize for Infrastructure

简介

Dell Technologies Services 很高兴根据本服务说明（下称“服务说明”）提供 Optimize for Infrastructure（下称“本服务”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系技术支持部门或销售代表。

Optimize for Infrastructure 服务是可续签协议的服务，使客户能够通过 Technical Account Manager（下称“TAM”）获取适用的 Dell Technologies 产品技术专业知识。通过 Optimize for Infrastructure，客户可获得咨询指导、主动支持和定期系统审查，以更大限度提高基础架构的性能并加以优化，还可使计划符合业务要求。客户将获得 Optimize for Infrastructure 带来的优势，咨询了解并得到与戴尔最佳实践相关的建议（客户可选择采用），从而在 3（三）个不同领域降低成本。

- 运营支出
- 资本支出
- 意外停机

本服务作为现有 ProSupport for Infrastructure、ProSupport Plus for Infrastructure 或 ProSupport One 服务产品的附加服务直接销售或通过戴尔合作伙伴销售，并受戴尔条款和条件的约束。Optimize for Infrastructure 服务通过指派深入了解客户环境的技术支持客户经理 (TAM) 来补充 ProSupport 或 ProSupport Plus 等故障/修复支持服务。TAM 将与客户和戴尔的 ProSupport Plus 客户服务经理 (Service Account Manager) 或戴尔合作伙伴代表进行沟通，以在授权系统的日常运营和管理方面提供主动支持和协助。此外，TAM 还会提供咨询服务，帮助制定长期战略计划并优化基础架构。

Optimize for Infrastructure 特色

TAM 将持续地定期就最佳实践提供咨询服务，此外还会提供主动支持，并会定期审查享受服务的基础架构。（表 1 对 TAM 的具体角色和职责进行了定义）。

Optimize for Infrastructure 协议可与现有故障修复支持服务协议同期，并且能够以多年为单位购买。

借助 Optimize for Infrastructure，客户可与 TAM 合作，他/她将深入了解您的环境。通过实行监控并与客户沟通，TAM 能够提供定期报告、评估和指导，从而帮助减少管理时间并确保高可用性。TAM 还是一位单点联系人，客户若遇与享受服务的基础架构有关的技术问题，都可与其联系。

表 1: Optimize for Infrastructure 服务特色

咨询服务	<ul style="list-style-type: none"> 就系统操作和保持基础架构高效运行提供建议，以帮助设计并运行经过优化的环境 协助规划、安排和准备硬件和软件升级，以帮助确保维护工作顺畅无阻 提供操作效率指导以更大限度地提高 ROI
被动式支持服务*	<ul style="list-style-type: none"> 在发现问题时创建服务请求 与戴尔支持团队协作，以帮助确保案例得以及时解决 针对严重级别为 1 和严重级别为 2 的支持问题，作为客户支持者，帮助确保及时解决问题，并帮助协调必要的资源
年度上门拜访*	<ul style="list-style-type: none"> TAM 将亲自拜访客户，以确保了解客户当前和未来的基础架构需求，从而为其运营目标提供支持 制作系统体系结构图表并进行评估以优化系统设计和配置 召开评估会议，使基础架构符合客户需求和业务计划 就现状提供建议，并就完整的基础架构解决方案推荐相关解决方案，包括安全性、构造配置、功能集和 SAN 流程
容量和性能审查	<ul style="list-style-type: none"> 分析容量和性能指数，从而帮助确保基础架构持续保持高性能和出色运营效率。 用于满足容量和性能要求的解决方案和最佳实践建议 与客户会面以沟通容量和性能审查结果并提供结果分析 主动监控容量和性能指数，从而帮助确保基础架构的高效运行，同时及时通报性能高峰和容量上限等重大问题
案例审查	<ul style="list-style-type: none"> 主动审查支持案例，以确定潜在的问题并根据需要推荐培训。 提供个性化协助，旨在最大程度减少对支持呼叫进行诊断和故障排除的次数 与客户会面以沟通案例审查结果并解决潜在疑虑 交付案例历史记录，汇总案例、趋势、改进的方面及潜在的风险或问题
系统日志审查	<ul style="list-style-type: none"> 定期审核系统日志详情，从而帮助确保基础架构高效运行并发现异常活动和发展趋势 与客户一道审查日志条目，并沟通结果以解决潜在的问题
冗余评估	<ul style="list-style-type: none"> 分析解决方案，以帮助确保冗余和故障切换建议的完整性 提供最佳实践建议，帮助保持解决方案具有全套冗余 帮助制定计划以创建冗余解决方案

运营效率	<ul style="list-style-type: none">评估客户环境和需求以提供系统配置和优化最佳实践建议。开展系统审查以提供最佳实践和系统管理指导
提升服务	

* 不适用于 Optimize for Infrastructure 季度服务

Optimize for Infrastructure 可交付成果

通过 Optimize for Infrastructure 服务，客户可定期收到说明文件。此说明文件详细说明系统体系结构，评估系统警报和日志的影响，提供容量和性能指标分析，并根据特定业务要求推荐最佳实践。以下包含客户期望获得的特定交付件列表。

表 2: Optimize for Infrastructure 可交付成果

交付成果	说明	Optimize for Infrastructure	
		每季度	每月
被动式支持服务	如表 1 所述	不适用	根据需要
年度上门拜访	如表 1 所述	不适用	每年
解决方案清单	所有系统硬件的详细清单。	每季度	每月
容量报告	基础架构和性能详情分析。重点介绍基础架构的使用情况和利用率，并提供建议和协助进行容量规划。	每季度	每月
案例审查报告	汇总所有的客户支持案例并确定趋势及需要解决的潜在问题。	每季度（过去 4 周）	每月
系统日志审查	系统日志及操作影响分析概览。	每季度（过去 4 周）	每月
故障切换测试计划和结果审查及建议	提供产品级最佳实践文档，以协助进行故障切换测试。	每季度	每月
异常检测	戴尔专有的 <i>Optimize Telemetry Insights</i> 工具利用人工智能来识别系统容量、性能、代码时效和/或警报方面的异常情况。	根据需要	根据需要
最佳实践与建议文档	自定义指导以呈现和讨论最佳实践及基于客户环境的硬件和软件配置设置。	每季度	每月

Optimize for Infrastructure 重要事件和时间安排

表 3: Optimize for Infrastructure 重要事件

		Optimize for Infrastructure	
阶段性成果	说明	每季度	每月
初始评估	开展 Optimize for Infrastructure 初始评估 <ul style="list-style-type: none">建立配置、容量和性能标准及要求执行基准系统运行状况审查讨论客户的商业需求和计划传达 Optimize for Infrastructure 服务的大体情况, 并与客户要求协调一致	一次	一次
交付成果	提供 Optimize for Infrastructure 系统分析 <ul style="list-style-type: none">执行概述和摘要审查容量和性能检查系统运行状况审查月度案例历史记录审查系统日志探讨说明文件更新每个运营目标的一般建议协助冗余评估交付最佳实践更新	每季度	每月
持续	<ul style="list-style-type: none">最佳实践更新监控系统性能和容量协助规划要求协助进行变更管理主动提供产品建议	是	是

例外情况

为免存疑, 本服务说明范围中不包含以下活动:

- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。

- Optimize for Infrastructure 不会取代戴尔系统对故障修复支持服务的需求。
- 从现有直连存储或其他设备进行数据迁移
- 安装或脚本编制服务

除了您的主服务协议或“协议”（如下面的“Dell Services 条款和条件”中所述）中所规定的保修之外，本服务说明不向客户提供任何其他保修。

客户对本服务的责任

- 配置适用的系统管理软件，以通过加密通道将所需的配置数据传输到戴尔服务器并访问这些数据。例如 Secure Connect Gateway 和 APEX AIOps Infrastructure Observability。
- 确定决策者层级的适当客户联系人，该联系人能够理解并讨论 TAM 调查结果和建议。
- 参加定期召开的 Optimize for Infrastructure 会议。
- 评估并执行 TAM 建议。
- 讨论与戴尔基础架构相关的短期和长期计划，以主动确定并计划项目。
- 与 TAM 合作，以帮助确保戴尔的客户联系人和特殊情况记录准确无误且最新。

服务时间。根据当地法律对每周工作时间的相关规定，除非下文另有规定，否则本服务主要采用远程形式，且执行时间为 Dell Technologies Services 正常工作时间，可能为客户当地时间 8:00 到 18:00，详见下表：

国家/地区	Dell Technologies Services 正常工作时间
圣基茨、圣卢西亚、圣文森特、特立尼达、维尔京群岛、其他说英语的加勒比海地区	周一至周五上午 7:00 至下午 4:00
巴巴多斯岛、巴哈马群岛、伯利兹、哥斯达黎加、丹麦、萨尔瓦多、芬兰、大开曼岛、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼加共和国、苏里南、瑞典、特克斯和凯科斯群岛	周一至周五上午 8:00 至下午 5:00
澳大利亚、百慕大群岛、中国大陆地区、海地、中国香港特别行政区、日本、韩国、马来西亚、荷属安的列斯群岛、新西兰、新加坡、中国台湾地区、泰国	周一至周五上午 9:00 至下午 5:00
阿根廷、法国、印度、意大利、巴拉圭、乌拉圭、巴西、哥伦比亚、秘鲁和智利。	周一至周五上午 9:00 至下午 6:00
玻利维亚、智利	周一至周五上午 9:00 至下午 7:00
中东	周日至周四上午 8:00 至下午 6:00

除非事先以书面形式另有安排，否则在当地节假日期间及正常工作时间之外不提供任何服务活动。

版权所有 © 2021-2024 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell Technologies、Dell 和其他商标为 Dell Inc. 或其子公司的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。