

DELL VxRAIL SUPPORT TECHNIQUE

DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

La fourniture de services d'ingénierie à distance pour examiner, conseiller et résoudre les problèmes liés aux logiciels, aux systèmes d'exploitation et aux problèmes de compatibilité sur les produits Dell VxRail pris en charge.

SERVICES ET PRODUITS LIVRABLES

A. Support technique VxRail

Le PPT fournira des conseils et une assistance à distance réactifs ("services") pour les prestations ci-dessous :

Covered Support and Remediation Services

Dell VxRail System	Dell VxRail vSAN
VxRail Hardware	Disk groups, Replicas, and Snapshots
VxRail Cluster	Storage Policy Based Management (SPBM)
VxRail Node	vSAN Stretched Cluster
VxRail Node Storage Disk Drives	Deduplication
VxRail Scaling	Compression
VxRail Network	Dynamic Node
Capacity HDD, SSD, Cache SSD, NVMe Disk	Dell VxRail Software
Single Memory, NICs, GPU, Single SD Card	VxRail HCI Software Support
Integrated Storage Controller Card	VxRail Manager Support
System Battery	VMware vSphere
Add Nodes to Cluster	VMware vCenter Server
Capacity Drive (HDD/SSD) Expansion	VMware vSphere ESXi
Disk Group(s)	Virtual Networking
Power Supply (PSU)	Virtual Distributed Switch
Cooling Fan Module	vSphere High Availability
Troubleshoot Firmware Related Issues	vSphere Encryption

Les services ont été conçus comme suit :

- *Support technique logiciel* - Ce service est destiné à résoudre les problèmes liés au logiciel VxRail et à VMware. Inclut la remédiation (support réactif).

PPT fournira les ressources d'assistance appropriées pour fournir les services d'assistance à l'environnement VxRail du client ("systèmes couverts") en anglais. Plus précisément, l'équipe d'ingénieurs à distance de PPT ("Support technique de PPT") fournira une assistance générale à distance (par exemple, par téléphone ou partage d'écran) sur les systèmes couverts.

L'assistance technique de VxRail comprendra les éléments suivants :

1. *Création d'un ticket d'incident* : Le processus commence par la création d'un ticket par le client sur Central Park, le portail client du PPT. Le point de contact du client recevra une première réponse, représentant un accusé de réception du ticket
2. *Conseils en cas d'incident* : Le service d'assistance technique de PPT s'entretient avec le point de contact du client indiqué sur le ticket pour comprendre l'objectif actuel et le résultat souhaité. L'assistance technique de PPT conseillera le client sur les étapes à suivre pour résoudre l'incident.
3. *Clôture de l'incident* : Une fois que l'assistance a été fournie au client et que celui-ci confirme que la demande a été traitée, le ticket est marqué comme terminé et clôturé.

Toutes les activités sont transparentes pour le client, qui aura accès aux tickets d'incident, aux notes d'ingénierie et aux progrès réalisés dans Central Park. Les identifiants d'accès à Central Park seront fournis au cours du processus d'intégration du contrat.

Il incombe au client de veiller à ce que le personnel approprié soit disponible pour travailler avec l'assistance technique de PPT, étant donné que les activités sont de nature collaborative. Le personnel du client doit être capable de communiquer en anglais. Les services sont conditionnés par cette collaboration du client. L'engagement de PPT en matière de services consiste en un soutien consultatif fourni dans le présent document et peut ne pas déboucher sur un produit ou un résultat spécifique.

B. ACTIVITÉS HORS CHAMP D'APPLICATION

- Installation, administration quotidienne du système ou configuration initiale de toute solution logicielle VxRail.
- Les activités liées à la fourniture/au téléchargement ou au déploiement de correctifs logiciels pour tout produit VxRail, y compris les corrections de bogues, les mises à jour de sécurité ou les mises à niveau de versions majeures. Toutefois, PPT remédiera à tout problème rencontré au cours du processus de mise à niveau une fois qu'il aura été entrepris par le client.
- Dépannage de tout problème survenant lors d'une invocation ou d'un test de reprise après sinistre en direct.
- Activités liées au retrait ou au remplacement d'une offre VxRail.
- Mises à niveau (SSD, mémoire, NIC, CPU, GPU)
- Toute installation, configuration ou dépannage concernant un produit tiers.
- Gestion du stockage Fibre Channel
- Gestion du stockage ISCSI
- Gestion du stockage NFS
- Configuration du serveur de journalisation externe
- Sauvegarde et restauration de la clé VxRail
- Mise à jour / migration d'ESRS VE

NORMES DE PERFORMANCE

Les paragraphes suivants décrivent les délais d'intervention du PPT dans le cadre de ce service en fonction des incidents et de leur gravité :

L'assistance technique est recommandée pour les niveaux de gravité suivants	Impact sur les entreprises	Description des niveaux de gravité	Engagement de réponse initiale : Support technique
4- Faible	Impact minimal, pas de perte de données, impact négligeable sur les opérations. Demande de renseignements ou demande non technique	Questions pratiques, clarification de la documentation ou demandes de renseignements sur l'intégration ou la surveillance. Demandes n'ayant pas d'effet matériel sur l'environnement d'un client.	Heures d'assistance : 24x7 SLA de réponse : 30x minutes SLA de réponse technique : 24x heures
3- Moyen	Désagrément mineur, impact limité sur les opérations. Le système, le service ou la fonctionnalité est utilisable.	Impact limité sur l'environnement du client. Défaillance d'un composant redondant ou d'une FRU, défaillance non critique. Demandes techniques non urgentes.	Heures d'assistance : 24x7 SLA de réponse : 30x minutes SLA de réponse technique : 24x heures

Définitions

Heures d'assistance : Il s'agit des heures d'assistance pendant lesquelles le client peut enregistrer un appel/ticket.

Réponse SLA : Définie comme un accusé de réception (non automatisé) de la part de PPT comprenant une référence de ticket, en notant que le véhicule de communication pour l'accusé de réception peut être via le portail client de Central Park.

Accord de niveau de service pour les réponses techniques : défini comme le temps pendant lequel une ressource technique est disponible et a contacté le client et/ou l'utilisateur final.