

DELL VxRAIL TECHNISCHER SUPPORT

ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Die Bereitstellung von Remote-Engineering-Services zur Überprüfung, Beratung und Lösung von Problemen mit Software, Betriebssystemen und Kompatibilitätsproblemen bei unterstützten Dell VxRail-Produkten.

DIENSTLEISTUNGEN UND ERGEBNISSE

A. VxRail Technische Unterstützung

PPT wird reaktive Fernberatung und -unterstützung ("Dienstleistungen") für die unten aufgeführten Leistungen anbieten:

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

Die Dienste wurden wie folgt konzipiert:

- *Technischer Software-Support* - Dieser ist für die Lösung von Problemen im Zusammenhang mit VxRail-Software und VMware vorgesehen. Beinhaltet die Behebung von Problemen (reaktiver Support)

PPT stellt geeignete Support-Ressourcen für die Erbringung der Services zur Unterstützung der VxRail-Umgebung des Kunden ("Abgedeckte Systeme") in englischer Sprache bereit. Insbesondere das PPT-Remote-Engineering-Team ("PPT Technical Support") allgemeinen Remote-Support (z. B. per Telefon oder Bildschirmfreigabe) für die Abgedeckten Systeme leisten.

Der technische Support von VxRail umfasst Folgendes:

1. *Erstellung eines Vorfallickets*: Der Prozess beginnt damit, dass der Kunde ein Ticket in Central Park, dem PPT-Kundenportal, erstellt. Die Kontaktstelle des Kunden erhält eine erste Antwort, die eine Bestätigung des Tickets darstellt
2. *Anleitung zum Vorfall*: technische Support von PPT setzt sich mit dem auf dem Ticket angegebenen Ansprechpartner des Kunden in Verbindung, um das aktuelle Ziel und das gewünschte Ergebnis zu verstehen. technische Support von PPT berät den Kunden über die Schritte zur Lösung des Problems.
3. *Abschluss des Vorfalls*: Sobald dem Kunden Unterstützung geleistet wurde und der Kunde bestätigt, dass die Anfrage bearbeitet wurde, wird das Ticket als abgeschlossen und geschlossen markiert.

Alle Aktivitäten sind für den Kunden transparent, der über Central Park Einblick in Incident-Tickets, technische Notizen und Fortschritte hat. Die Zugangsdaten für Central Park werden während des Vertragsabschlusses zur Verfügung gestellt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die entsprechenden Mitarbeiter des Kunden für die Zusammenarbeit mit dem technischen Support von PPT zur Verfügung stehen, da es sich um eine Zusammenarbeit handelt. Die Mitarbeiter des Kunden müssen in der Lage sein, auf Englisch zu kommunizieren. Die Dienstleistungen sind von dieser Zusammenarbeit mit dem Kunden abhängig. Die Serviceverpflichtung von PPT besteht in der hierin angebotenen beratenden Unterstützung und kann keine spezifischen Leistungen oder Ergebnisse liefern.

B. AKTIVITÄTEN AUSSERHALB DES GELTUNGSBEREICHS

- Installation, alltägliche Systemadministration oder Erstkonfiguration von VxRail-Softwarelösungen.
- Aktivitäten im Zusammenhang mit der Bereitstellung/dem Herunterladen oder dem Einsatz von Software-Patches für VxRail-Produkte, einschließlich Bugfixes, Sicherheitsupdates oder größeren Versions-Upgrades. PPT wird jedoch alle Probleme beheben, die während des Upgrade-Prozesses auftreten, sobald dieser vom Kunden durchgeführt wurde.
- Fehlerbehebung bei Problemen während eines Live-Disaster-Recovery-Aufrufs oder -Tests.
- Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Entfernen oder Ersetzen eines VxRail-Angebots.
- Aufrüstungen (SSD, Speicher, NIC, CPU, GPU)
- Jegliche Installation, Konfiguration oder Fehlersuche im Zusammenhang mit einem Produkt eines Drittanbieters.
- Fibre Channel-Speicherverwaltung
- iSCSI-Speicherverwaltung
- NFS-Speicherverwaltung
- Externe Log-Server-Konfiguration
- Sicherung und Wiederherstellung des Schlüssels VxRail
- ESRS VE aktualisieren/migrieren

LEISTUNGSSTANDARDS

Im Folgenden werden die Reaktionszeiten von PPT im Rahmen dieses Dienstes in Bezug auf die Vorfälle und den Schweregrad aufgeführt:

Technischer Support empfohlen für die folgenden Schweregrade	Auswirkungen auf die Wirtschaft	Beschreibungen der Schweregrade	Erste Reaktionsverpflichtung: Technische Unterstützung
4- Niedrig	Minimale Auswirkungen, kein Datenverlust, vernachlässigbare Auswirkungen auf den Betrieb. Anfrage oder nicht-technische Anfrage	Fragen zur Vorgehensweise, zur Klärung der Dokumentation oder zum Onboarding/zur Überwachung. Anfragen, die keine wesentlichen Auswirkungen auf die Umgebung des Kunden haben.	Support-Stunden: 24x7 Antwort-SLA: 30x Minuten Technische Antwort-SLA: 24x Stunden
3- Mittel	Geringe Unannehmlichkeiten, begrenzte Auswirkungen auf den Betrieb. Das System, der Dienst oder die Funktion ist nutzbar.	Begrenzte Auswirkungen auf die Umgebung des Kunden. Ausfall einer redundanten Komponente oder FRU, nicht kritischer Ausfall. Nicht dringende technische Anfragen.	Support-Stunden: 24x7 Antwort-SLA: 30x Minuten Technische Antwort-SLA: 24x Stunden

Definitionen

Support-Zeiten: Sind die unterstützten Stunden, in denen der Kunde einen Anruf/Ticket anmelden kann.

Antwort-SLA: Definiert als (nicht automatisierte) Bestätigung von PPT einschließlich einer Ticket-Referenz, mit dem Hinweis, dass das Kommunikationsmittel für die Bestätigung über das Central Park-Kundenportal erfolgen kann.

Technical Response SLA: Definiert als die Zeit, in der eine technische Ressource verfügbar ist und den Kunden und/oder Endbenutzer kontaktiert hat.