

SUORTE TÉCNICO DO DELL VxRAIL

DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

O fornecimento de serviços de engenharia remota para analisar, aconselhar e resolver problemas relacionados a software, sistema operacional e problemas de compatibilidade em produtos Dell VxRail compatíveis.

SERVIÇOS E PRODUTOS

A. Suporte técnico do VxRail

A PPT fornecerá orientação e suporte remotos reativos ("Serviços") para os resultados abaixo:

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

Os Serviços foram projetados como:

- *Suporte técnico de software* - destina-se a resolver problemas relacionados ao software VxRail e à VMware. Inclui correção (suporte reativo)

A PPT fornecerá recursos de suporte adequados para prestar os Serviços de suporte ao ambiente VxRail do cliente ("Sistemas Cobertos") em inglês. Especificamente, a equipe de engenharia remota da PPT ("Suporte Técnico da PPT") fornecerá suporte remoto geral (por exemplo, via telefone ou compartilhamento de tela) nos Sistemas Cobertos.

O suporte técnico do VxRail incluirá o seguinte:

1. *Criação de tíquetes de incidentes:* O processo começa com o Cliente criando um tíquete no Central Park, o portal do cliente da PPT. O ponto de contato do Cliente receberá uma resposta inicial, representando o reconhecimento do tíquete
2. *Orientação sobre incidentes:* O Suporte Técnico da PPT entrará em contato com o ponto de contato do Cliente listado no tíquete para entender o objetivo atual e o resultado desejado. O Suporte Técnico da PPT aconselhará o Cliente sobre as etapas para a resolução.
3. *Encerramento do incidente:* Depois que o suporte tiver sido fornecido ao cliente e este confirmar que a solicitação foi atendida, o tíquete será marcado como concluído e fechado.

Todas as atividades são transparentes para o Cliente, que terá visibilidade dos tíquetes de incidentes, das notas de engenharia e do progresso no Central Park. As credenciais de acesso ao Central Park serão fornecidas durante o processo de integração do contrato.

O Cliente é responsável por garantir que a equipe apropriada do Cliente esteja disponível para trabalhar com o Suporte Técnico da PPT, pois as atividades são de natureza colaborativa. A equipe do Cliente deve ser capaz de se comunicar em inglês. Os Serviços estão condicionados a essa colaboração do Cliente. O compromisso de serviço da PPT consiste no suporte consultivo fornecido neste documento e pode não fornecer qualquer entrega ou resultado específico.

B. ATIVIDADES FORA DO ESCOPO

- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de qualquer solução de software VxRail.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer produtos VxRail, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versões principais. No entanto, a PPT corrigirá quaisquer problemas encontrados durante o processo de atualização, uma vez que ele tenha sido realizado pelo Cliente.
- Solução de problemas durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres ao vivo.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta do VxRail.
- Upgrades (SSD, memória, NIC, CPU, GPU)
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionados a um produto de terceiros.
- Gerenciamento de armazenamento Fibre Channel
- Gerenciamento de armazenamento iSCSI
- Gerenciamento de armazenamento NFS
- Configuração do servidor de registro externo
- Backup e restauração da chave do VxRail
- Atualizar/migrar o ESRS VE

PADRÕES DE DESEMPENHO

A seguir, são apresentados os compromissos de tempo de resposta da PPT sob este serviço com relação aos incidentes e à gravidade:

Suporte técnico recomendado para os níveis de gravidade abaixo	Impacto nos negócios	Descrições de níveis de gravidade	Compromisso de resposta inicial: Suporte técnico
4- Baixa	Impacto mínimo, sem perda de dados, impacto insignificante nas operações. Consulta ou solicitação não técnica	Perguntas sobre como fazer, esclarecimento de documentação ou consultas sobre integração/monitoramento. Solicitações que não tenham efeito material sobre o ambiente do cliente.	Horário de suporte: 24x7 SLA de resposta: 30x minutos SLA de resposta técnica: 24x horas
3- Médio	Pequeno inconveniente, impacto limitado nas operações. O sistema, serviço ou recurso é utilizável.	Impacto limitado no ambiente do cliente. Falha de componente redundante ou FRU, falha não crítica. Consultas técnicas não urgentes.	Horário de suporte: 24x7 SLA de resposta: 30x minutos SLA de resposta técnica: 24x horas

Definições

Horário de suporte: São os horários de suporte em que o cliente pode registrar uma chamada/ticket.

SLA de resposta: definido como confirmação (não automatizada) do PPT, incluindo uma referência de tíquete, observando que o veículo de comunicação para a confirmação pode ser o portal do cliente do Central Park.

SLA de resposta técnica: definido como o tempo em que um recurso técnico está disponível e entrou em contato com o cliente e/ou usuário final.