【徹底攻略塾】
サービス＆サポート

2023年5月17日
デル・テクノロジーズ株式会社

DELL Technologies

アジェンダ

- 納品後・運用開始後には？
- 構築・保守サービスの概要と情報サイト
- ケース毎の構築サービスの解説
- 要件ベースの保守サービスの解説

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

納品後・運用開始後には？
（構築と保守の検討ポイント）

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

提案時に検討薄めな構築と保守

スケジュール・リソース
役割分担（お客様、パートナー、メーカー）

構築範囲

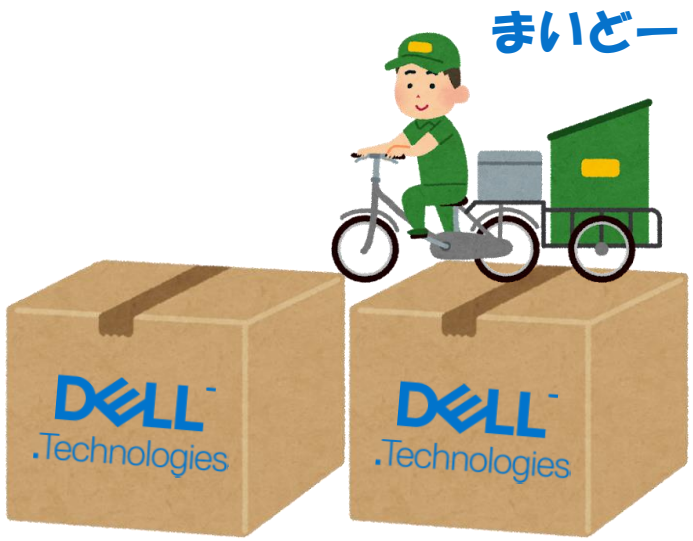
- ラックマウント
- ファーム・BIOS
- OSインストール
- アプリケーション
- ……
- などなど

保守条件

- 24/365 or 平日
- 駆けつけ時間
- オンサイト/リモート

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

1日目から困らないためにも

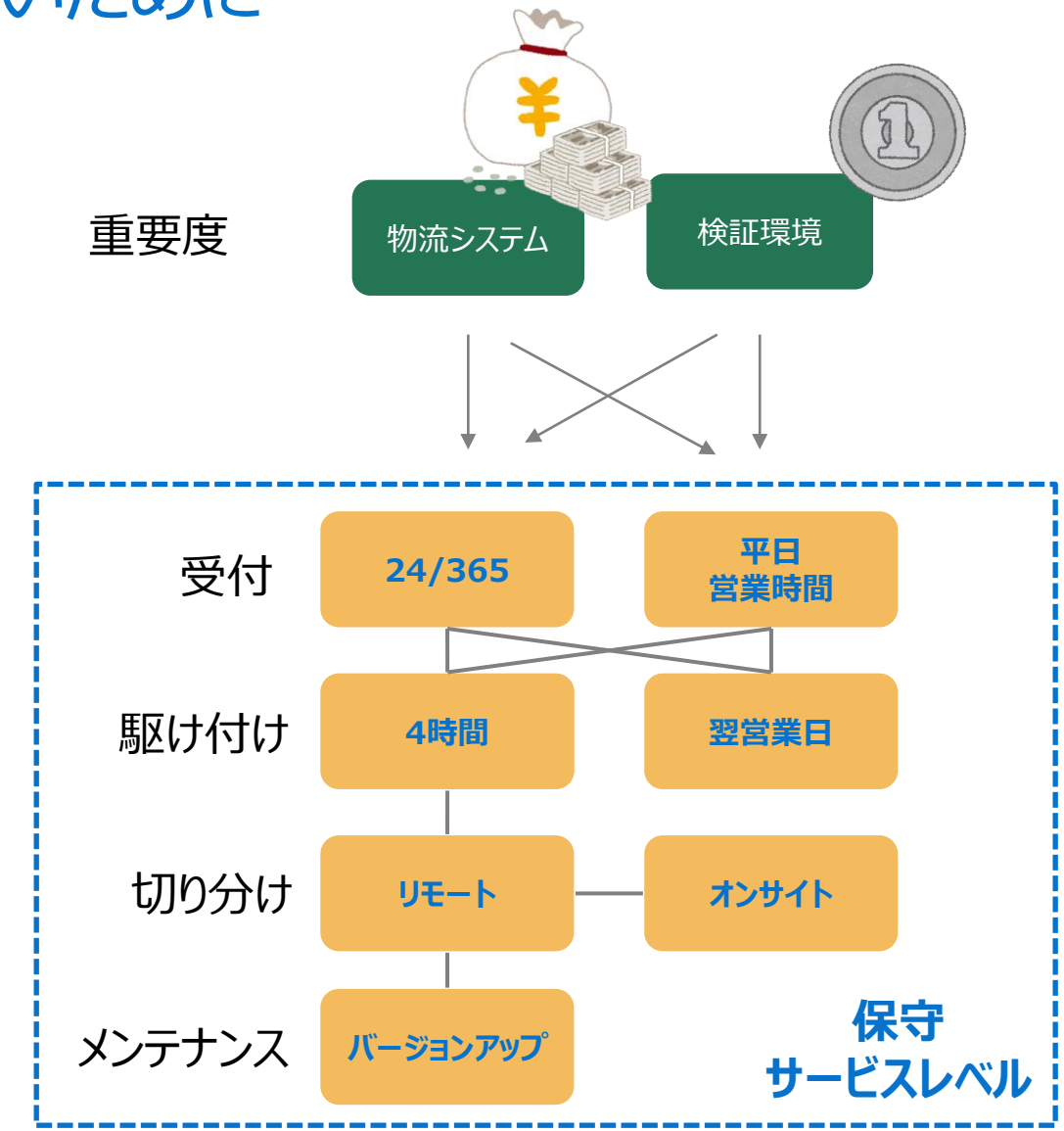


事前に範囲の明確化、計画的に

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

さて構築完了、運用が始まって、困らないために



システム重要度・耐障害性の把握と適切な保守サービスレベルの選択を

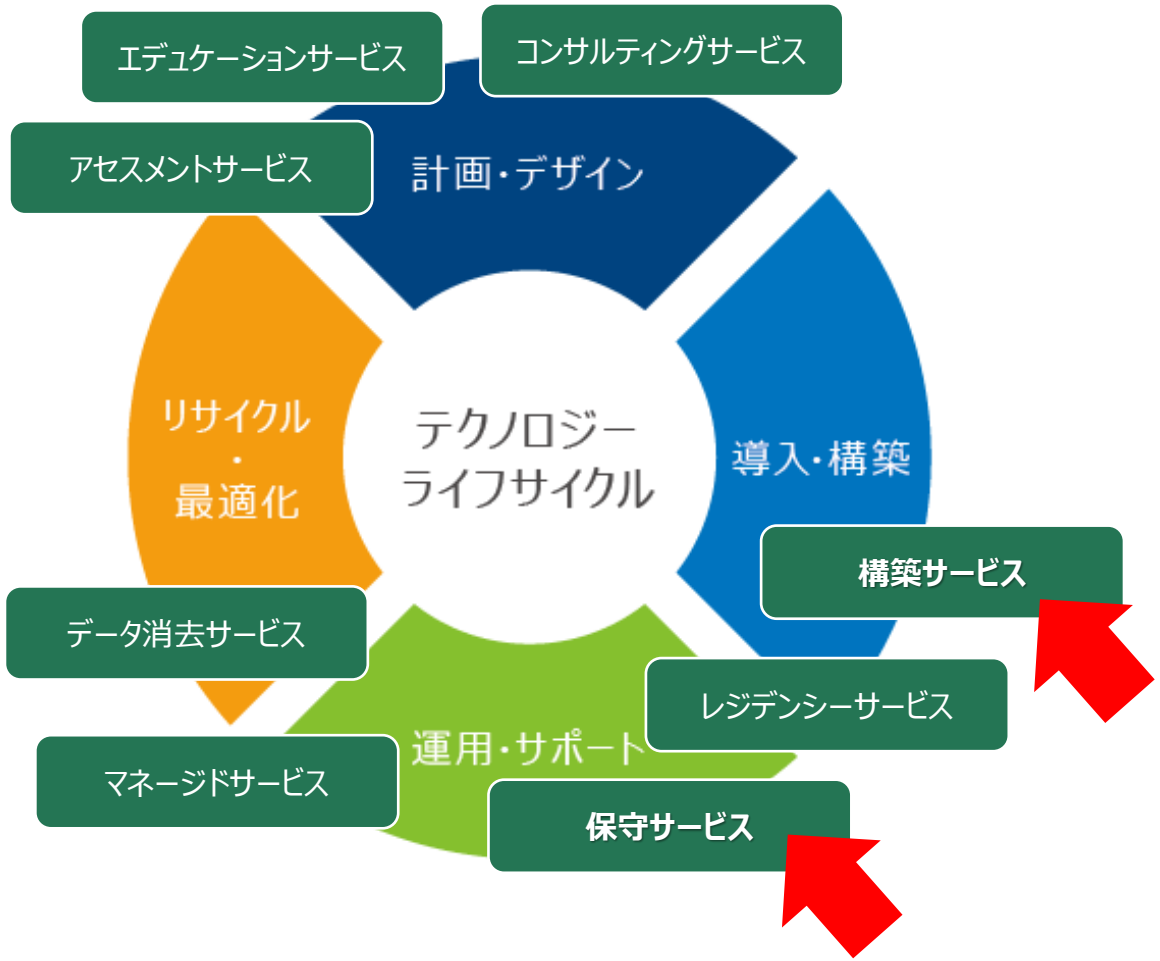
DELL Technologies

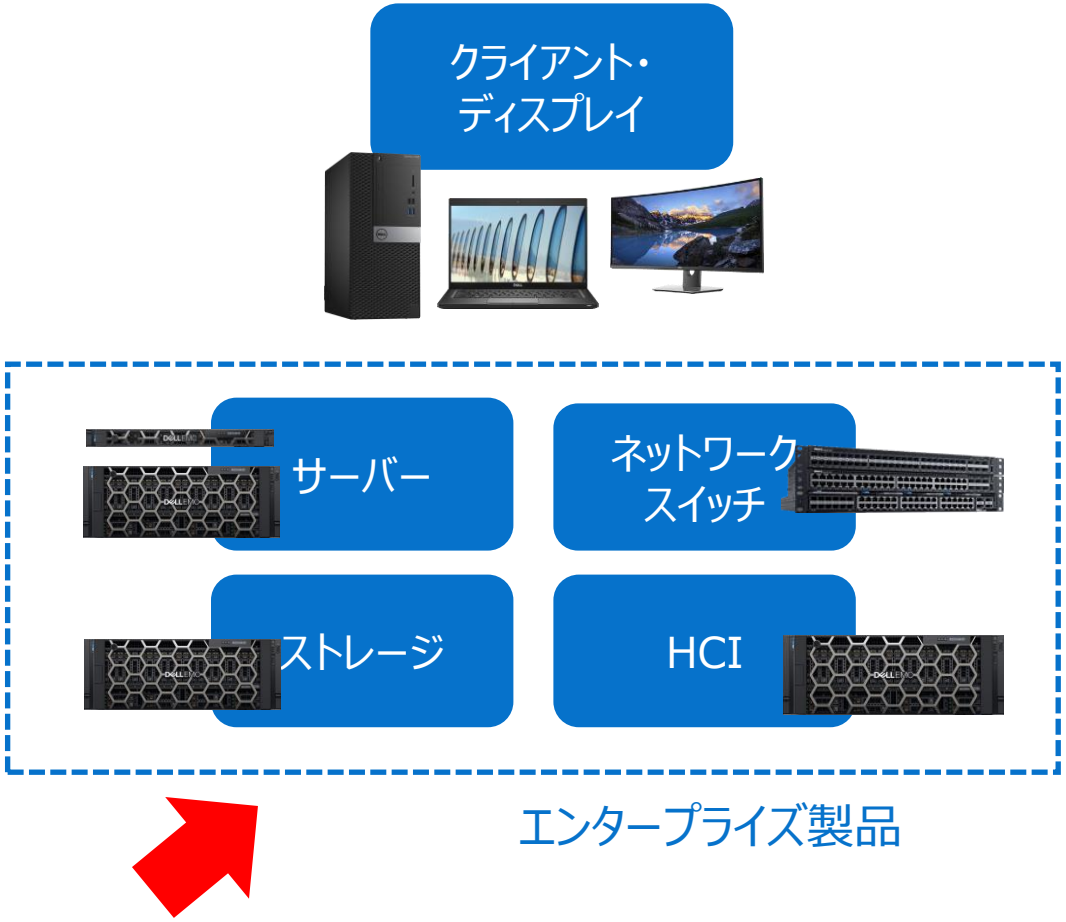
Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

構築・保守サービスの概要と情報サイト

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

デル・テクノロジーズのサービス





本日のテーマはここ

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

構築サービス：ProDeploy Enterprise Suite

テクノロジーを有効活用、しかも1日目から

Basic Deployment

- オンサイトでのハードウェア設置（営業時間内）

ProDeploy

- プロジェクト管理の窓口の一元化
- 実装計画の策定
- 24x7のオンサイトでのハードウェア設置
- 24x7のシステム ソフトウェアのインストールおよび設定
- プロジェクトの文書化による知識の伝達

ProDeploy Plus

- プロジェクト管理の地域内窓口の一元化
- 24x7の設置と標準のオンサイトでのシステム ソフトウェア設定
- 導入後30日間の構成サポート
- DellTechnologies エデュケーションサービスのトレーニング クレジット

エキスパート

- 技術サービス **プロフェッショナル55,000名**
- 単一のソースから**一貫した専門技術**へアクセス
- 顧客満足度**95%**超

インサイト

- 計画策定時間を最大75%短縮*
- 導入時間を3倍短縮*
- **クラス最高**のプロセス（30年以上の経験に基づく）

使いやすさ

- テクニカル サポート コール数を最大49%削減**
- 導入サービスは124か国で展開

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

構築サービス：サービスレベル比較

		Basic Deployment	ProDeploy	ProDeploy Plus
導入前	プロジェクト管理の窓口の一元化		●	●
	サイト準備状況の評価		●	●
	実装計画の策定		●	●
	ProSupport Plus対象デバイスに対するサービスアカウントマネジャー（SAM）のエンゲージメント			●
導入	導入サービス時間	営業時間	24x7	24x7
	オンサイトでのハードウェア設置*	●	●	●
	梱包材の指定場所への移動	●	●	●
	システム ソフトウェアのインストール/設定		●	オンサイト
	プロジェクトの文書化による知識の伝達		●	●
導入後	導入の妥当性検査		●	●
	DellTechnologiesテクニカル サポートへの構成データ転送		●	●
	導入後30日間の構成サポート			●
	DellTechnologiesエデュケーション サービスのトレーニング クレジット			●

＊一部製品では準備されていないものがあります。

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

ProDeployサービスの考慮事項

- ProDeployはコストを抑えられた作業パッケージです。
  - 作業範囲：
    - リモートの専任PMアサイン
    - 機器の搭載ケーブリング
    - 現地構築作業
  - プロジェクト管理に含まれる項目
    - パラメータシートの準備(記載はお客様)
    - リモートサーベイ
    - 現地での導入作業
  - 納品物：
    - デル指定フォーマットによるパラメータシートと試験仕様書

- 含まれない作業例
  - 廃材回収、養生、機器の移動
  - 試験仕様書や詳細の工程表、WBSの提出
  - エビデンスとしてスクリーンショットの提出
  - お客様指定のパラメータシートと試験仕様書
  - 手順書などのドキュメントの提供やスキルトランスファーの実施
  - サービス範囲外のQA対応(粒度についてはPMに相談ください)

  - カスタムサービスのご用意もあり、後別相談となります。

コストを抑えながら、上手にご活用ください。

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

ProDeploy Enterprise Suite

テクノロジーを有効活用、しかも1日目から

Basic Deployment

- オンサイトでのハードウェア設置（営業時間内）

ProDeploy

- プロジェクト管理の窓口の一元化
- 実装計画の策定
- 24x7のオンサイトでのハードウェア設置
- 24x7のシステム ソフトウェアのインストールおよび設定
- プロジェクトの文書化による知識の伝達

ProDeploy Plus

- プロジェクト管理の地域内窓口の一元化
- 24x7の設置と標準のオンサイトでのシステム ソフトウェア設定
- 導入後30日間の構成サポート
- DellTechnologiesエデュケーション サービスのトレーニング クレジット

エキスパート

- 技術サービス **プロフェッショナル55,000名**
- 単一のソースから**一貫した専門技術**へアクセス
- 顧客満足度**95%**超

インサイト

- 計画策定時間を最大75%短縮*
- 導入時間を3倍短縮*
- **クラス最高**のプロセス（30年以上の経験に基づく）

使いやすさ

- テクニカル サポート コール数を最大49%削減**
- 導入サービスは124か国で展開

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

保守サービス：ProSupport Enterprise Suite

ITの変革を加速する専門知識とテクノロジー

ベーシック

営業時間内のサポート

ProSupport

包括的で24x7体制のサポート

ProSupport Plus

クリティカルなシステム向けのプロアクティブで予測型のサポート

ProSupport One for Data Center

大規模で一元管理されたデータ センター向けにカスタマイズされたサポート

よりスマートな作業に役立つツールとテクノロジー

Secure Connect Gateway (リモートサポートツール) ● TechDirect ● MyService360

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

保守サービス：サービスレベル比較

	ベーシック	ProSupport	ProSupport Plus
リモート テクニカル サポート	営業時間内	24時間365日	24時間365日
対象製品	ハードウェア	ハードウェア ソフトウェア	ハードウェア ソフトウェア
オンサイトでのハードウェア サポート	翌営業日対応	翌営業日/ 4時間ミッションクリティカル	翌営業日/ 4時間ミッションクリティカル
サード パーティーによる共同サポート		●	●
セルフサービス型ケース管理		●	●
ソフトウェアアップデートの利用		●	●
CloudIQによるプロアクティブなストレージ正常性モニタリング、予測分析、および異常検出※1		●	●
ProSupportエンジニアへの優先アクセス			●
サード パーティーソフトウェアのサポート			●
専任のサービスアカウントマネジャー(SAM)			●
パーソナライズされた評価と提案			●
プロアクティブなシステムメンテナンス※2			●

※1 CloudIQによる対応範囲は製品により異なります
※2 ハードウェアが対象（ASH,XC, PowerFlexは除く）

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

サービスアカウントマネージャ（SAM）

サポート内容

ファームウェア アップデート情報提供	問題解決促進	SPOC （Single Point of Contact）	月次レポートの 提供
• DiskやNIC等のパーツ関連のファームウェアの情報をプロアクティブにご提供。予防保守の推奨	• 障害時に迅速に問題が解決しない場合には関係各部と連携し円滑に対応が実施できるよう促進	• 技術的な問い合わせ以外の導入製品等のご相談について責任を持って対応	• Secure Connect Gateway機能を基にしたインシデントサマリ レポートをご提供 （日本語表記）

ProSupport Plusで標準的に提供するこれらのサービスは
サポートの見える化を実現し、お客様に安心感を実感頂けます

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

構築・保守サービスの情報はこちらから

- 構築サービス（ProDeploy Enterprise Suite）
  - ホームページ（Link）
    - https://www.dell.com/ja-jp/dt/services/deployment-services/prodeploy-enterprise-suite.htm
  - サービス概要（Link）
    - https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/enterprise-deployment-and-configuration
  - サービスオファリングインデックス（Link）
    - https://www.delltechnologies.com/resources/ja-jp/auth/soi.htm
    - サービス毎の詳細を記載（サービスブリーフを参照ください）
    - パートナーアカウントが必要
  - Enterprise構築サービス選定ガイド (Link)
    - https://japancatalog.dell.com/c/enterprise_construction/
    - 構築サービスをわかりやすく解説

- 保守サービス（ProSupport Enterprise Suite）
  - ホームページ（Link）
    - https://www.dell.com/ja-jp/dt/services/support-services/prosupport-enterprise-suite.htm
  - サービス概要（Link）
    - https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/service-contracts-support-services
    - https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/ja/jp/dell-emc-prosupport-for-enterprise-sd-ja-jp.pdf
  - Enterprise製品サポート選定ガイド（Link）
    - https://japancatalog.dell.com/c/ent-support-guide/
    - 保守サービスをわかりやすく解説

- サービスカタログ 2022年版
    - https://japancatalog.dell.com/c/wp-content/uploads/Dell_Technologies_Service_total_Catalog_202202.pdf

※最新版をダウンロードの上、ご参照ください。

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

ケース毎の構築サービス解説
（PowerEdge/vSAN RN/VxRail/Unity）

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

PowerEdgeサーバー編

- 要件（その1）
  - お客様データセンターでの作業を想定
  - 台数が多いので物理作業のみ（ラックマウント＋BIOS/Firmwareのアップデート）を依頼したい
- 必要サービス
  - PowerEdge サーバー向け Dell Basic Deployment
- 作業範囲概要
  - 検品及びラックマウント
  - 電源オン及びiDRACのIP設定
  - ファームウェア/BIOSのアップデート
- 注意点
  - Basic Deploymentはサーバハードウェア設定の範囲にとどまります

- 要件（その2）
  - お客様データセンターでの作業を想定
  - ラックマウント作業及びOS(Windows/Linux)インストールまでを依頼したい
- 必要サービス
  - Dell ProDeploy Plus for PowerEdge Server
- 作業範囲概要
  - 検品及びラックマウント
  - 電源オン及びiDRAC設定
  - BIOS/Firmwareアップデート
  - OSインストール
  - 基本動作確認
- 注意点
  - ProDeployの場合はリモート作業になるので注意が必要
  - 各種ドキュメントは弊社所定のもののみ提出
  - 基本動作確認は行いますが、レポートは提出されません

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

HCI(vSAN Ready Node)編

S4128T x2

vSAN Ready Node　R650 x4ノード

- 要件
  - お客様データセンターでの作業を想定
  - vSAN Ready Node及びネットワークスイッチの物理作業および、初期セットアップを依頼したい
  - 管理用ネットワーク(1G)はお客様のスイッチ使用のため対象外
- 必要なサービス
  - ProDeploy Plus デルサーバーRシリーズ 1U/2U x4
  - ProDeploy Add-on : VMware vSAN x4
  - ProDeploy Plus デルネットワークキングSシリーズ x2

- ProDeploy Plus (サーバーRシリーズ)
  - ① 対象機器のラッキング、ケーブリング
  - ② 構成にあわせたパラメーターシート作成、ヒアリング
  - ③ パラメータシートに従い、下記の作業を実施
    - ファームウェアのアップデート
    - iDRAC導入
    - VMware ESXiインストールの導入
    - vCenter Server Appliance導入/設定作業
    - vSphere HA Clousterの作成
  - ④ 対象機器動作確認
- Add-on: VMware vSAN導入サービス
  - ① vSAN構成に合わせたパラメータシート改修、ヒアリング
  - ② パラメーターシートに従い、下記の作業を実施
    - vSANネットワークの追加構成
    - vSANの有効化、vSAN Clusterの構成
    - ディスクグループを構成し、vSANデータストアを作成
    - vSphere HA Clusterの作成

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

HCI(VxRail)編

S4128T x2

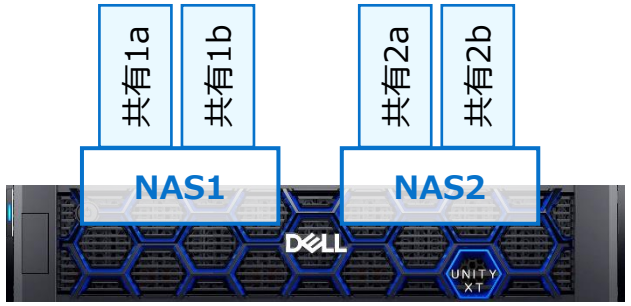
VxRail E660 x4ノード

- 要件
  - お客様データセンターでの作業を想定
  - VxRail x4ノード及びネットワークスイッチx2の物理作業および、初期セットアップを依頼したい
  - 管理用ネットワーク(1G)はお客様のスイッチ使用のため対象外
- 必要なサービス
  - ProDeploy Plus VxRail x4
  - ProDeploy Plus デルネットワークキングSシリーズ x2

- ProDeploy Plus (VxRail)
  - ① 対象機器のラッキング、ケーブリング
  - ② 構成にあわせたパラメーターシート作成、ヒアリング
  - ③ パラメータシートに従い、下記の作業を実施
    - ファームウェアのアップデート
    - VxRailクラスタ初期設定作業
    - VMware ESXiインストール作業
    - vCenter Server Appliance導入/設定作業
    - vSANクラスタ環境構築作業
    - データストア作成作業
    - vDS/HA/DRS有効化
    - VxRail Direct Connect
  - ④ 対象機器動作確認
- 注意事項
  - 外部vCenter、外部コンポーネント、2ノードクラスタ、ストレッチクラスター、KMSサーバーは対象外

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

UnityXT NAS編



UnityXT380 x1式

- 要件
  - お客様データセンターでの作業を想定
  - UnityXT380 x1式（DAE拡張無し）の物理作業および、初期セットアップを依頼したい
  - NASサーバー x 2個、SMB共有数 x 4個およびスナップショットの設定
- 必要なサービス
  - ProDeploy Plus for Unity x1
  - ProDeploy Plus Add-On for Unity Unified Snapshots x1

- ProDeploy Plus (Unity) ～NAS関連のみ抜粋
  - ① 対象機器のラッキング、ケーブリング、電源投入
  - ② 要件のヒアリング、パラメーターシート作成、確認
  - ③ 初期設定（管理インターフェース、ライセンスのインストール、ファームアップデート、DNS/NTP、セキュアリモートサービス）
  - ④ プール、ファイルシステム、NASサーバー、SMB共有、NFSエキスポート、クォータの構成
  - ⑤ 下記のコンポーネントが対象（最大値）
    - アレイ数：1
    - NFSエキスポート：5、 CIFS/SMB共有：5
  - ⑥ 基本的な製品知識のスキルトランスファー
- ProDeploy Plus Add-on Snapshots
  - ① スナップショット実装、レビュー （対象ファイルシステム数：最大20）
- 注意事項
  - ストレージ製品は機能が多く、ProDeployだけですべて網羅できる訳ではないので、どの機能を使用されるか、事前にヒアリングが必要
  - 複数のAdd-onサービスと組み合わせの検討
  - Add-onサービスでも対応できない場合は、カスタムサービスも検討

※主な作業内容となります、詳しくはサービスブリーフを参照ください。

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

保守サービスの選択と
売れ筋のオプションサービス

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

どの保守サービスレベルが適切？

	ProSupport	ProSupport Plus
リモート テクニカル サポート	24時間365日	24時間365日
対象製品	ハードウェア ソフトウェア	ハードウェア ソフトウェア
オンサイトでのハードウェア サポート	翌営業日/ 4時間ミッションクリティカル	翌営業日/ 4時間ミッションクリティカル
サード パーティーによる共同サポート	●	●
セルフサービス型ケース管理	●	●
ソフトウェアアップデートの利用	●	●
CloudIQによるプロアクティブなストレージ正常性モニタリング、予測分析、および異常検出	●	●
ProSupportエンジニアへの優先アクセス		●
サード パーティーソフトウェアのサポート		●
専任のサービスカウントマネジャー		●
パーソナライズされた評価と提案		●
プロアクティブなシステムメンテナンス		●

検討材料の例				キーポイント
用途(重要度)	基幹システム	検証環境		4時間/優先
規模・複合度	サーバ単体	3Tier/HCI等		サービスアカウントマネジャー
耐障害性	クラスタリング	スペアディスク	災対	4時間/優先
メンテナンス		バージョンアップ(おまかせで)		システムメンテナンス

オプション

- オンサイト診断
- ディスク/コンポーネント返却不要

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

売れ筋オプションサービス（その1）

- ディスク・コンポーネント返却不要サービス
  - ディスクや各コンポーネントが故障時に、新しいものに交換後、故障品の返却が不要にするオプションサービス
  - （通常は、故障ディスク、コンポーネントは弊社へ返却になります。）
  - こんなお客様へオススメ
    - お客様の情報セキュリティルール上、故障機器だとしてもデータが入っている機器をデータセンターから持ち出せない
  - 考慮事項
    - ディスク暗号化の機能を使用すれば、ディスクを返却したとしていも、暗号されているのでリスクが低い

      ⇒ 最終的にはお客様のポリシーによります。
  - 詳細はこちらから (Link)
    - https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/legal_docs/keep-your-hard-drive-for-enterprise-keep-your-component-for-enterprise-sd-ja.pdf

対応できないメーカーもあるのでひとつの武器として

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

売れ筋オプションサービス（その2）

- オンサイト診断サービス
  - 障害対応時、お客様に代わり、テクニカルサポートエンジニア(TSE)と協力しながら、ハードウェア診断や、ログを取得などの切り分けを進めます
  - オンサイト診断サービスが無しの場合
    - 障害解析はTSEがお客様のご協力ともにリモートで行います。お客様がこのTSEとの電話でのトラブルシューティングを希望をしないお客様を対象としています
  - こんなお客様へオススメ
    - 設置先（データセンターや遠隔地）にて、お客様がログ取得などの一時切り分けができない
    - リモートサポート不可な環境
    - IT要員不足
  - 詳細はこちらから（Link）
    - https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/ja/jp/dell-prosupport-global-onsite-diagnostic-service-JA.pdf

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

データ消去サービス（サービス終了・リプレース時に）

- データ消去サービス
  - データを安全に上書きするソフトウェアベースの方法によって、データをリカバリできない状態にします。
  - ただし、システムは動作している必要があります。
  - 作業終了後は消去完了証明書が作成
  - こんなお客様へオススメ
    - 扱っているデータの機密性が高く、会社のデータ管理のルールとして、廃棄時にデータ消去証明が必要としている
  - 保守サービスのオプションではなく、個別サービスとなりますので、機器廃棄時にオーダー可能
- データ破壊サービス
  - 物理的に破壊し、データをアクセスできない状態にします。
  - 動作しなくなったシステムに対するオプション

DELL Technologies

Copyright © Dell Inc. All Rights Reserved.

DELL Technologies