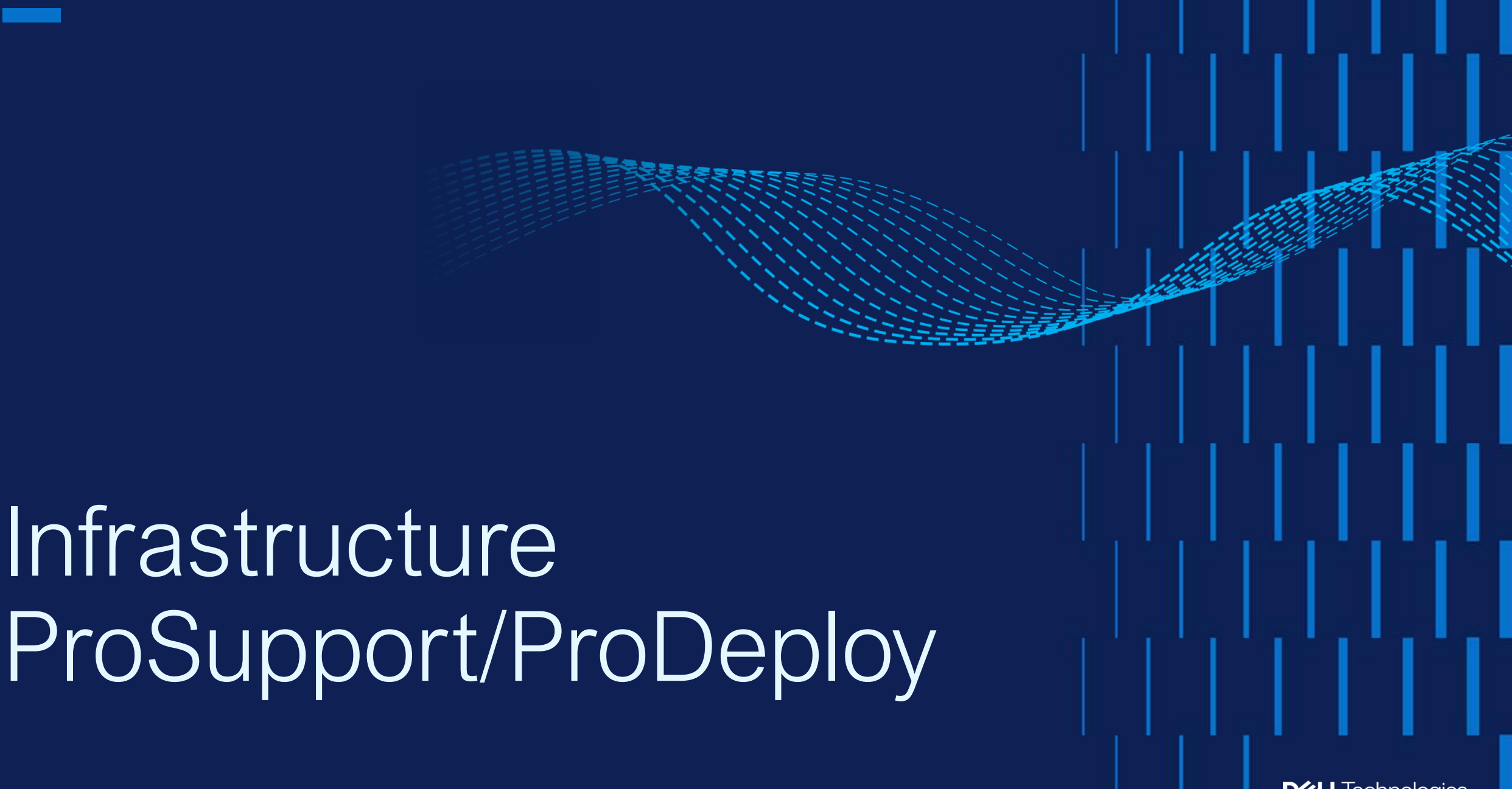




Infrastructure ProSupport/ProDeploy

ProSupport Infrastructure Suite | Enhanced value across all offers!

	Basic Hardware Support	ProSupport for Infrastructure	ProSupport Plus for Infrastructure	Zmiany w sierpniu 2023
Dostępność pomocy technicznej i czas reakcji	9/5, natychmiastowa	24/7, natychmiastowa	24/7, natychmiastowa	Bez zmian
Produkty objęte ochroną	Hardware	Hardware & Software	Hardware & Software	Bez zmian
Czas reakcji onsite	NBD	NBD or 4-hour	4-hour	ProSupport Plus NBD zostaje wycofany
Dostęp do platform ProSupport AIOps	●	●	●	MyService360 and TechDirect (wszystkie pakiety) CloudIQ (ProSupport & ProSupport Plus)
Doradztwo Dell Security	●	●	●	Dostępne dla większej ilości produktów
Proaktywne wykrywanie problemów i zakładanie zgłoszeń serwisowych	●	●	●	Nowość dla Basic
Predyktywne wykrywanie anomalii w sprzęcie		●	●	Nowość dla ProSupport
Dostęp do aktualizacji oprogramowania		●	●	Bez zmian
Analiza i monitoring kondycji i zabezpieczeń przez CloudIQ		●	●	Rozszerzone funkcje
Incident Manager dla przypadków Severity 1		●	●	Bez zmian
Rozwinięte wsparcie Mission Critical			●	Rozszerzone funkcje
Priorytetowy zdalny dostęp do senior support engineers ¹			●	Bez zmian
Service Account Manager			●	Bez zmian
Zdalny przegląd i rekomendacje dotyczące rozwiązań			●	Bez zmian
Ograniczone wsparcie dla oprogramowania innych producentów ²			●	Bez zmian
Dodatkowe usługi ProSupport Suite	Opcjonalne	Opcjonalne	Opcjonalne	Bez zmian

¹ W zależności od dostępności

² Licencja na oprogramowanie może zostać kupiona poprzez Dell lub BYOL – szczegóły w Warunkach Świadczenia Usług.

ProSupport Infrastructure Suite | Enhanced value across all offers!

	Basic Hardware Support	ProSupport for Infrastructure	ProSupport Plus for Infrastructure	Changes with August 2023 release
Technical support availability and response objective	9/5, immediate	24/7, immediate	24/7, immediate	No change
Covered products	Hardware	Hardware & Software	Hardware & Software	No change
Onsite response service level	NBD	NBD or 4-hour	4-hour	ProSupport Plus NBD is retired
ProSupport AIOps platforms	●	●	●	MyService360 and TechDirect (all offers) CloudIQ (ProSupport & ProSupport Plus)
Dell Security Advisories	●	●	●	Available on additional products
<i>Proactive</i> issue detection with automated case creation	●	●	●	New to Basic
<i>Predictive</i> hardware anomaly detection		●	●	New to ProSupport
Access to software updates		●	●	No change
CloudIQ health and cybersecurity monitoring & analytics		●	●	Enhanced features
Incident Manager for Severity 1 cases		●	●	No change
Enhanced Mission Critical support			●	Enhanced features
Priority access to remote senior support engineers ¹			●	No change
Service Account Manager			●	No change
Proactive system maintenance			●	No change
Limited 3 rd party software support ²			●	No change
ProSupport Suite Add-on Services	Optional	Optional	Optional	No change

¹Based on availability

²Software license can be purchased through Dell or BYOL - see Service Descriptions for details.

ProDeploy Infrastructure Suite | Usługi onsite

Nowe i Ulepszone Funkcje

Pre-deployment	Jeden punkt kontaktowy dla zarządzania projektem
	Weryfikacja gotowości obiektu oraz planowanie wdrożenia
Deployment	Godziny realizacji usług wdrożeniowych
	Opcje instalacji sprzętu
	Instalacja oprogramowania i konfiguracja systemu
	Instalacja oprogramowania connectivity bazując na Secure Connect Gateway ²
	Wdrożenie najlepszych praktyk i zasad CloudIQ CyberSecurity
Post-deployment	Weryfikacja wdrożenia, dokumentacja i transfer wiedzy
	Transfer danych dot. konfiguracji do wsparcia technicznego Dell
Online collaboration	Platforma online do współpracy TechDirect dla planowania, zarządzania i śledzenia dostawy

Basic Deployment	ProDeploy	ProDeploy Plus
-	●	W regionie
-	●	●
Business hours	24/7	24/7
Onsite	Onsite lub guided ¹	Onsite
-	Remote	Onsite
-	●	●
-	-	●
-	●	●
-	●	●
-	●	●

¹ Wybór między instalacją onsite a opcją guided zawierającą szczegółowe instrukcje, dokumentację i wsparcie na żywo

² Zasotosowanie powdrozeniowe dla inteligentnego, automatycznego wsparcia

ProDeploy Infrastructure Suite | Field services

New & Updated Features

		Basic Deployment	ProDeploy	ProDeploy Plus
Pre-deployment	Single point of contact for project management	-	●	In region
	Site readiness review and implementation planning	-	●	●
Deployment	Deployment service hours	Business hours	24/7	24/7
	Hardware installation options	Onsite	Onsite or guided ¹	Onsite
	System software installation and configuration options	-	Remote	Onsite
	Install connectivity software based on Secure Connect Gateway technology ²	-	●	●
	Implement CloudIQ CyberSecurity best practices and policies	-	-	●
Post-deployment	Deployment verification, documentation and knowledge transfer	-	●	●
	Configuration data transfer to Dell technical support	-	●	●
Online collaboration	Online collaborative platform in TechDirect for planning, managing and tracking delivery	-	●	●

¹ Choose from onsite hardware installation or a guided option including project specific instructions, documentation and live expert guidance

² Post deployment use for intelligent, automated support & insights