

HP Datacenter Care för multileverantörer



HP Datacenter Care Service

I detta tillägg till HP Datacenter Care Service:s datablad beskrivs tjänsteegenskaperna för HP Datacenter för multileverantörer, som är en valfri utvidgning av HP Datacenter Care Service. Under HP Datacenter Care Service kommer det att finnas en ömsesidigt avtalad och genomförd arbetsbeskrivning (SOW) med en ingående beskrivning den fullständiga kombinationen av maskinvara och de reaktiva och proaktiva supportegenskaper som tillhandahålls inklusive support från multileverantörer, om du förvärvat sådan, som baserats på dina krav.

Specifikationer

Tabell 1. Specifikationer

Serviceinriktning	Beskrivning
Primär tjänsteleverantör	<p>HP Datacenter Care för multileverantörer tillhandahåller support för ingående produkter (multileverantörsstödda produkter) enligt definitionen i den genomförda SOW och är avsedd för datacentermiljöer som innehåller utrustning från olika tillverkare. Målsättningen är att erbjuda HP:s höga supportnivå för kundens hela datacenter.</p> <p>HP tillhandahåller en enda ansvarighetspunkt, där HP levererar support till datacenter och bidrar med verktyg och resurser för att uppnå det rätta specialistkunnandet genom sitt arbete med andra tillverkare och leverantörer för att behandla frågeställningar angående multileverantörsstödda produkter. Detta samarbete kan omfatta operativsystems-, server-, lagrings- och nätverksspecialister som kan åtgärda de problem som ingår i avtalet på de aktuella plattformarna.</p> <p>HP förser dessutom kunden med konsolideringsvärde, integrering och optimering. Konsolidering uppnås genom att det bara kommer en enda faktura, bara en kontaktpunkt och någon som har överblick över hela miljön. Denna konsolidering kan bidra till finansiella och driftsmässiga besparingar då kunden inte behöver hantera separata kontrakt med flera leverantörer. Specialteamet kan bidra till integrering genom att förena viktiga serviceprocesser, personal, system och affärsdrivande faktorer för att minska komplexiteten och tillhörande risker. Vidare kan dessa resurser även bistå kunden att identifiera möjligheter att förbättra sin miljö genom att arbeta för att identifiera potentiell driftseffektivitet, ansvarighet och möjligheter till prestandaförbättring.</p>
Servicemetodik	<p>I SOW kommer tjänsterna som ska levereras att beskrivas i detalj tillsammans med resurserna som ska utföra tjänsterna för de multileverantörsstödda produkterna i miljön. SOW kommer att behandla områden som:</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattningen på tjänsterna för de multileverantörsstödda produkterna och eventuella begränsningar• Kundansvar, inklusive OEM:s eventuella krav att kunden ska ha ett aktivt supportavtal direkt med dem för att erhålla viss programvara, fasta program samt patchar och uppdateringar till operativsystemet. Om så behövs kommer kunden att hänvisas till sin respektive OEM vilket kan förutsätta ett serviceavtal, antingen direkt eller genom att HP agerar som kundens agent, med förbehåll för OEM:s godkännande och genomförande av eventuella tillämpliga avtal som kan krävas av OEM för att låta HP agera på kundens vägnar• Täckningsnivå för maskinvaruåtgärder Alternativen för maskinvarutäckning framgår av förteckningen i HP Datacenter Care Service:s datablad om multileverantörsstödda produkter när dessa är tillgängliga och kan erbjuda konfigurationsberoende tjänster enligt definitionen i SOW

Tabell 1. Specifikationer (forts.)

Serviceinriktning	Beskrivning
	<p>Denna tjänst tillhandahåller utveckling av en kontosupportplan, inklusive eskaleringsprocess och -procedurer.</p> <p>HP kan, efter eget gottfinnande, utnyttja tredje parts- eller OEM-resurser för att leverera reaktiva tjänster.</p> <p>När det är tillämpligt, kan HP:s konto- och supportansvariga (ASM) bistå kunden med att etablera agentavtal mellan kunden, HP och med OEM vid behov.</p>
Standardtjänster	
Relationshantering	<p>Relationshanteringen inom HP Datacenter Care Service omfattar ett särskilt HP-supportteam som ska sätta sig in i kundens verksamhet och IT-mål för att säkerställa att behoven tillgodoses.</p> <p>Kontogranskningar av multileverantörsstödda produkter införlivas i supportplaneringen och granskningsmötena som hålls under kundens Datacenter Care Service enligt detaljbeskrivningen i SOW (vanligen kvartalsvis).</p> <p>SOW kommer att detaljbeskriva leveransmodellen (och specifika leveransagenter) för varje multileverantörssystem i miljön. Som en del av denna tjänst kommer HP att behandla omfattningen av tjänster för de multileverantörsprodukter som support ingår för och eventuella begränsningar.</p> <p>I HP:s tillgångshanteringsverktyg ingår identifiering av multileverantörssystem i miljön.</p> <p>Tjänster kan omfatta HP-utbildning om det begärs av kunden. Utbildningstjänster kan innehålla plattform-agnostisk utbildning för program med öppen källkod och programvara för operativsystem (OS). Utbildning i operativsystem och maskinvara för den egna plattformen ges enbart av OEM.</p>
Utökad samtalshantering	<p>Utökad samtalshantering är en uppsättning integrerade och snabba reaktiva processer avsedda att åtgärda hårdvaru- och programvaruincidenter. HP har etablerat formella eskaleringsprocesser för att åtgärda incidenter genom att sammanställa kompetensen hos lämpliga HP-resurser och/eller utvalda tredjepartsleverantörer av multileverantörsstödda produkter som kan bistå med problemlösning.</p>
Serviceutbud	<p>När en servicebegäran har inlämnats till HP kommer HP att arbeta under den tid som avtalats enligt maskinvaru- eller programvarutäckningen för att isolera problemet med maskinvara eller programvara för de berörda multileverantörsstödda produkterna samt att felsöka, åtgärda och lösa problemet via fjärrstyrning.</p> <p>Tjänsten kan omfatta sökning i kunskapsdatabaser hos HP och OEM för vissa OEM-produkter i syfte att hämta produktinformation, söka efter svar på supportfrågor och delta i supportforum, om sådana finns.</p>
Val av serviceinriktning	
Proaktiva tjänster (tillval)	<p>Följande valfria tjänster kan också tillhandahållas och kommer, om de förvärvas, att detaljbeskrivas i SOW.</p>
Miljö tjänster	<p>Följande miljö tjänster specificeras i HP Datacenter Care Service:s datablad, som är plattformsoberoende, är tillgängliga för multileverantörsstödda produkter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Driftsmässig och teknisk rådgivning, vilket inkluderar ITIL-tjänster. Plattformsspecifik rådgivning ingår inte i dessa tjänster.• Genomgång av HP-rekommendationer för implementering av ändringar och potentiella förbättringar av multileverantörsstödda produkter som identifierats under service- och granskningsmötena.

Tabell 1. Specifikationer (forts.)

Val av serviceinriktning	Beskrivning
Servertjänster	<p>Denna tjänst kan innefatta analys av patchar för operativsystem och hantering av multileverantörsstödda produkter.</p> <p>Specifika OEM-krav för patchhantering kommer att specificeras i SOW.</p> <p>Analys av fast programvara och programvara för servrar</p> <p>Periodvis kan OEM för multileverantörsstödda produkter komma att lansera uppdateringar av fast programvara för servrar och programvaruanalys. Uppdateringarna kan åtgärda potentiella incidenter, ge utökade funktioner eller förbättra prestandan. Dessutom kan de bidra med nödvändig information för att minska störningar i kundens verksamhet. OEM kan också utföra lämpliga uppdateringar. Kvartalsvis (eller enligt lanseringsscheman från OEM och dokumenterat i SOW), ska kunden och HP granska tillgängliga uppdateringar och fastställa en handlingsplan för att installera nödvändiga uppdateringar. Som framgår ovan kan vissa OEM kräva att kunden ska ha ett aktivt supportavtal direkt med dem för att erhålla viss programvara, fast programvara samt patchar och uppdateringar till operativsystemet.</p> <p>HP System Healthcheck Services (server)</p> <p>HP System Healthcheck Services är tillgängliga för specificerade plattformar inom den miljö som omfattas av SOW.</p>
Lagring	<p>Servertjänster kan inkludera support för direktanknytna lagringenheter för multileverantörsstödda produkter. Fristående lagringsprodukter ingår dock inte i dessa tjänster men kan anskaffas separat under en särskilt anpassad SOW.</p>
Proaktiva funktioner (tillval)	<p>Regelbundna kontroller av viktiga patchar kan göras beroende på den multileverantörsstödda produkten. Om sådana kan göras kommer processen och kraven för kontrollerna att detaljbeskrivas i SOW.</p>
Förutsättning för tjänsten	<p>För att utnyttja dessa tjänster måste all IT-infrastruktur och alla enheter från multileverantörer som ingår i HP Datacenter Care Service ha giltig reaktiv support från HP. Datacenter Care Service:s avtal är ett komplement till HP:s befintliga supportavtal. IT-infrastruktur och enheter som support ges för i denna tjänst kommer att dokumenteras i en SOW.</p>
Begränsningar av tjänsten	<p>HP ansvarar inte för tredjepartsleverantörernas prestationer eller avsaknad av prestationer eller deras produkter eller supporttjänster.</p> <p>Om HP agerar som kundens agent begränsas HP:s förpliktelser till att endast omfatta agentavtalet. Supportavtalet mellan kunden och leverantören överläts inte till HP. Kunden är alltså ansvarig för att fullfölja sina förpliktelser under sådana avtal, inklusive att betala alla tillämpliga avgifter.</p>

Registrera dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated


Visa dina kollegor

För HP Technology Services gäller HP:s tillämpliga villkor och bestämmelser för den tjänst som levereras till eller anges för kunden vid köptillfället.

© Copyright 2013, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma ändras utan föregående meddelande. HP ger inga andra garantier för HP:s produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument ska anses utgöra en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

