



HP CloudSystem Uzman Destek Hizmeti

HP Hizmetleri

Teknik veriler

HP CloudSystem Uzman Destek Hizmeti, spesifik konularda HP uzmanlarının danışmanlığına gereksinim duyan müşteriler için basit ancak esnek bir yol sağlar. Hizmeti satın aldığınızda, aşağıda belirtildiği gibi, önceden belirlenen bir süre boyunca, HP CloudSystem ile ilgili beraberce kararlaştırılmış ve sizin tarafınızdan yönetilen danışmanlık aktivitelerine yardımcı olmak üzere bir Matrix uzmanı atanır. Aşağıda açıklanan genel parametreler kapsamında gereksinimlerinize uyacak çeşitli hizmet etkinliklerini tanımlama esnekliğiniz vardır. Hizmet bir CloudSystem siparişinin parçası olarak veya daha sonra herhangi bir zamanda ayrı olarak satın alınabilir.

HP Matrix Uzmanları, her bir CloudSystem satın alımına dahil edilen, planlama ve uygulama hizmetini sağlayan HP CloudSystem sertifikalı teknik uzmanlardır.¹ Bir paket olarak sunulan uygulama hizmetlerinde belirli bir süre de müşteri oryantasyonu ve bilgi aktarımı için ayrılmıştır. HP CloudSystem Uzman Desteği Hizmeti, uygulama sürecinden sonra HP Matrix Uzmanları ile yeniden düzenleme yapmaları, bilgi aktarımı, yapılandırma önerisi ve en iyi uygulamalar biçiminde ek destek almaları için müşterilere kolay bir yol sağlar. Aşağıdaki başlıklar, müşteri yönetimi altında bu servis tarafından adreslenebilecek CloudSystem işlerini örneklendirmektedir:

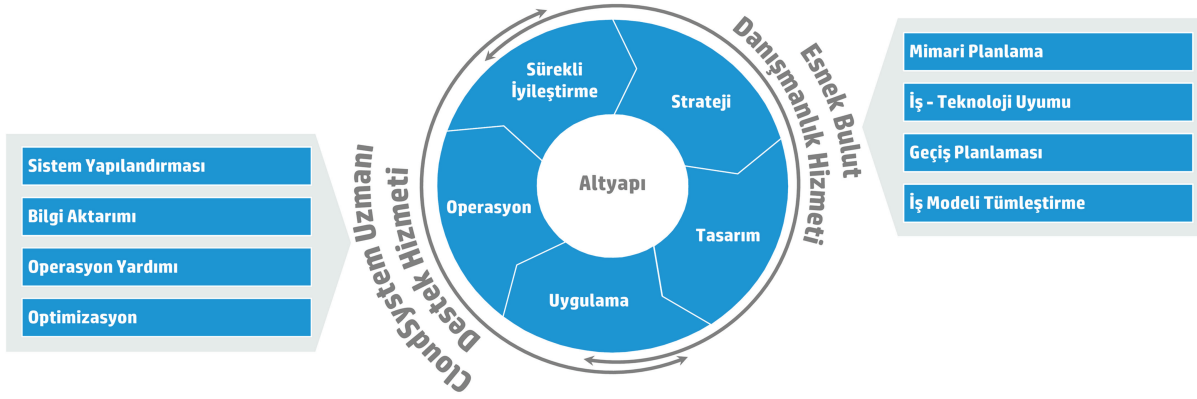
- Aşağıdaki gibi CloudSystem donanımı ile ilgili konular:
 - CloudSystem çözümüne kavramsal bir giriş
 - HP Virtual Connect ve BladeSystem Onboard Administrator dahil, HP BladeSystem c-Class altyapısına genel bakış
 - Yeni üretici yazılımı özelliklerine ve yönetim stratejilerine giriş
- Aşağıdaki gibi altyapı yazılımları ile ilgili konular:
 - VMware vCenter Server için HP Insight Control ve Microsoft® System Center için Insight Control
 - HP Sanal Bağlantı Kurumsal Yöneticisi
 - Keşif, raporlama, envanter oluşturma, otomatik olay işleme ve güvenlik dahil, HP Systems Insight Manager (SIM)
 - Yönetim, roller ve istekler, kaynak havuzları, i/S dağıtım seçenekleri ve şablon oluşturma ve kullanma dahil, HP Matrix İşletim Ortamı düzenlemesi
 - Sunucu dağıtım yöntemleri
 - Sunucu geçiş stratejileri
- CloudSystem işletimiyle ilgili aşağıdakiler gibi konular:
 - HP Bulut Haritaları
 - HP Depolama Alanı Sağlama Yöneticisi
 - Birleştirilmiş CMS mimarisi
 - CloudSystem açılma yetenekleri
 - Performans, güç yönetimi ve HP Capacity Advisor ile ilişkili en iyi uygulamalar önerisi

¹ HP Matrix Uzmanı hizmetini sunacak uzmanlar, eğitimleri, deneyimleri ve başarıları konusunda onaylıdır. Bu profesyoneller, HP CloudSystem ve ilgili altyapı konularında kapsamlı eğitim alırlar. Ancak bir çiraklık dönemi tamamlandıktan ve bir danışmanın durumlarını gözden geçirmesinden sonra Uzman olarak onaylanırlar.

Hizmet konumlandırma

Hizmet, beş ardışık iş günü içinde 40 saat süreyle yerinde sağlanan Matrix Uzmanı önerilerini içerir. Yapılacak çalışmayı ayrıntılı olarak planlamak için kuruluşunuzda görüşmeler yapmak üzere sekiz saate kadar zaman ayrılır. 40 saat üzerinden kalan süre ise önceden belirlenen çalışmayı yapmak için kullanılır. Bu hizmet, çok çeşitli etkinlikleri yürütme esnekliği sağlar, ancak daha özel gereksinimleri karşılamak için tasarlanan HP hizmetleri yerine kullanılmamalıdır. Sertifikalı Matrix Uzmanı başka HP hizmetlerinin kullanılabilirliğini değerlendirebilir ve BT gereksinimlerinizi daha iyi karşılayıp karşılamayacaklarını belirlemenize yardımcı olabilir.

HP CloudSystem Uzman Destek hizmeti, Cloudsystem uzmanlarının sizin için önemli olan konularla, kurulumların ardından, daha derinlemesine ilgilenmesi için ideal olabilir. CloudSystem Uzman Destek Hizmeti'ne ek olarak ve genellikle uygulama etkinliklerinden önce, HP, ayrı bir hizmet olan ve HP danışmanlık mimarlarının çeşitli mimari, planlama veya tümleştirme konularında yardımcı olmak üzere atanmaları için tasarlanan Esnek Bulut Danışmanlık Hizmeti'ni sunar. Bu iki hizmet ile BT ekibinizi tamamlamak için tasarlanan çeşitli uzmanlık bilgilerinin sağlanması ve CloudSystem'inizin işiniz ve BT ortamınız için başarılı bir şekilde tümleştirilmesine ve en iyi duruma getirilmesine yardımcı olunması amaçlanmıştır. Aşağıdaki şekilde, bu hizmetlerin düzenlenmesi gösterilmiştir.



Hizmetin sağladığı avantajlar

- Uygulamanız tamamlandıktan sonra HP onaylı bir CloudSystem teknik uzmanına (Matrix Uzmanı) kolay erişim
- BT ekibiniz için en önemli konuları seçme esnekliği
- CloudSystem'in daha iyi benimsenmesine ve işletilmesine destek

Hizmetin özellikleri

- Atanmış bir HP Matrix Uzmanı
- Müşteri anketi ve görüşmesi
- Yerinde planlama toplantısı
- Hizmetin sunulması ve gözden geçirilmesi
- Uzatılabilir süre

Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Teslimat koşulları
Atanmış HP Matrix Uzmanı	Bir HP Matrix Uzmanı Müşteriye atanır ve birlikte tanımlanan CloudSystem projesine veya projelerine destek olur.
Müşteri anketi ve görüşmesi	Yerinde planlama toplantısından önce, Müşteri, Matrix Uzmanına Müşterinin CloudSystem yapılandırmasının ve ortamının anlık bir görüntüsü ve Müşterinin almakla ilgilendiği hizmet etkinliklerinin başlangıç niteliğinde bir açıklamasını sağlayan bir anketi tamamlar. Matrix Uzmanı, yerinde ziyarete hazırlanırken, bu bilgileri konferans görüşmesi yoluyla Müşteriyle birlikte gözden geçirir.
Yerinde planlama toplantısı	Matrix Uzmanı, gerçekleştirilecek ayrıntılı etkinlikler için bir çalışma planı oluşturmak üzere Müşteriyle bir planlama toplantısı düzenleyerek görevine başlar.
Hizmetin sunulması ve gözden geçirilmesi	Planlama toplantısından sonra, Matrix Uzmanı, üzerinde anlaşılan etkinlikleri gerçekleştirmek için beş ardışık hizmet gününden ve saatlerden kalan süreyi kullanır. Hizmet, ilerleme durumunu ve tamamlanan etkinlikleri gözden geçirmek ve gelecekteki etkinlikleri tartışmak için yapılacak son bir toplantıyla sona erer.
Uzantılabilir süre	Pakete dahil beş günlük (40 saat) destekten daha fazlası gerekirse, Müşteri ek miktarlarda CloudSystem Uzman Destek Hizmeti satın alabilir veya tanımlanan bir görevi tamamlamak üzere ek bireysel hizmet günleri için Matrix Uzmanı Müşteriye bir kota sağlayabilir.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

- Yerinde hizmet desteği, hizmetin satıldığı ülkede tek bir yerde sağlanır.
- Hizmet, Matrix Uzmanı görevinin beş ardışık gün boyunca 40 saat süreyle yerine getirilmesiyle sınırlıdır. Beş ardışık gün boyunca kullanılmayan saatlerin kullanım hakkı kaybedilir.
- Bu hizmet, hafta sonları ve HP tatilleri hariç, ülkeye özgü standart HP iş günleri sırasında kullanılabilir. Standart saatlerin dışında kalan hizmet talepleri Müşteri tarafından görüşme sırasında yapılmalı ve HP tarafından kabul edilmelidir.
- Bu hizmetlerin kapsamı danışmanlık hizmetleriyle sınırlıdır.

Müşterinin sorumlulukları

HP Matrix Uzmanı, müşterinin yönetiminde çalışarak, HP ve Müşteri tarafından üzerinde karşılıklı olarak anlaşılan etkinlikleri gerçekleştirir. Müşteri, HP Matrix Uzmanı'nın çabalarını yönetir ve yönlendirir; bu nedenle, bu çabaları en etkili şekilde yönlendirmek müşterinin sorumluluğundadır.

Ek olarak, aşağıdakileri yapmak Müşterinin sorumluluğundadır:

- CloudSystem yapılandırmasını ve ortamı ve Matrix Uzmanı'ndan istenen hizmetin özelliklerini açıklayan doğru ve güncel bilgilerle doldurulmuş bir anketi, HP Matrix Uzmanı'nın hizmete sunulmasından en az beş iş günü önce, atanmış HP Matrix Uzmanı'na sağlamak
- Günlük konular ve kaynakların koordinasyonu ile ilgili olarak HP ile etkileşmek üzere atanmış, uygun bilgi ve becerilere sahip bir birincil ve bir ikincil ilgili kişi sağlamak

- Atanan bu ilgili kişilerin birisinin veya her ikisinin, gereken uzmanlığı doğrulamak ve hedefleri netleştirmek ve tanımlanan görevlerin belirlenen zaman çerçevesi içinde gerçekleştirilebilirliğine ilişkin beklentileri karşılıklı olarak belirlemek üzere doldurulan anketi gözden geçirmek için bir konferans görüşmesine katılmalarını sağlamak
- Beş ardışık gün süresinde hizmetin sunulması için gerekli tüm kaynakların yönetilmesini planlamak
- HP kaynakları tarafından istenen tüm bilgileri zamanında kullanıma sunmak
- Gereken tüm üçüncü taraf katılımını ve işbirliğini koordine etmek
- İstek üzerine veya gerektiğinde, konuyla ilgili deneyimli kişileri ve teknik uzmanları atamak veya erişilebilir kılmak

Genel hükümler/Diğer kapsam dışı durumlar

- HP CloudSystem Uzman Destek Hizmeti için HP kaynak sınırı beş ardışık gün boyunca 40 saat ile sınırlandırılmıştır ve Müşteri ve HP Matrix Uzmanı tarafından üzerinde anlaşıldığı üzere, bir yerinde planlama toplantısını ve hizmet etkinliklerini içerecektir.
- HP Matrix Uzmanı tarafından sağlanan hizmetler için satın alınan günler tükendiğinde, HP çalışmayı durdurur. HP, Müşteri tarafından satın alınan hizmet günlerinin tükenmesinden sonra hizmet desteği sağlamayacaktır.
- Kullanılmamaları durumunda, hizmetlerin geçerlilik süresi satın alma tarihinden bir yıl sonra sona erer.
- Bu görevlendirme için oluşturulan belgeler, Microsoft Office'e uygun elektronik bir biçimde kullanılabilir olacaktır.

Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi almak veya bu hizmeti sipariş etmek için, yerel HP satış temsilcisine veya HP yetkili satıcısına başvurun ve aşağıdaki numaraları belirtin:

- Sabit HP Bakım Paketi hizmeti için H4W50E
- Yapılandırılabilir HP Bakım Paketi hizmeti için H4W30A1
- Olay Başına HP Hizmeti için H4W30AE
- Sözleşmeli HP Hizmeti için H4W30AC

Daha fazla bilgi için

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi için, dünya çapındaki satış ofislerimizden birine başvurun veya aşağıdaki web sitelerini ziyaret edin:

hp.com/services/supportservices

hp.com/services/support

Bağlanın

hp.com/go/getconnected

Doğrudan masaüstünüze ulaşan güncel HP sürücüleri, destek ve güvenlik uyarıları

© 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler, haber verilmeden değiştirilebilir. HP ürünleri ve hizmetleriyle birlikte verilen yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen yazılı garanti belgelerinde belirtilenlerdir. Burada yer alan hiçbir bilgi; açık veya zımni, gerçekte veya yasal olarak ek bir garanti ya da koşul olarak yorumlanamaz. Bu yayında bulunabilecek teknik veya editoryal yanlışlardan ve eksiklerden HP sorumlu tutulamaz.

HP Teknoloji Hizmetleri, satın alma sırasında Müşteriye sunulan ya da bildirilen geçerli HP hüküm ve koşullarına tabidir.

Microsoft, Microsoft Corporation'ın ABD'deki tescilli ticari markasıdır.

4AA4-6206TRE, Haziran 2013

