

Datablad om HP Datacenter Care – Operativa supporttjänster



I detta tillägg till databladet om HP Datacenter Care beskrivs HP Datacenter Cares operativa supporttjänster (OSS), som är en valfri utvidgning av HP Datacenter Care-tjänsterna. Kombinationen av tillgängliga reaktiva och proaktiva supportfunktioner, inklusive OSS, om du förvärvat sådana, beskrivs närmare i en arbetsbeskrivning (SOW) baserad på dina krav.

HP Datacenter Care – Operativa supporttjänster (DC – OSS) är idealiskt för kunder som för närvarande använder interna IT-resurser för övervakning av operativa aktiviteter inom sina egna datacenter och som behöver bli effektivare och bättre på att utnyttja sina IT-resurser för att uppfylla interna servicenivåavtal (SLA). DC – OSS har utvecklats för förbättrad infrastrukturövervakning med specificerade respons- och servicetider. Syftet med dessa tjänster är att hjälpa dig uppnå högre kvalitet till lägre kostnader, frigöra dina resurser och främja flexibilitet så att du når dina operativa och strategiska mål.

På en hög nivå erbjuder OSS följande egenskaper:

Tjänstens egenskaper

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Serviceinriktning	Beskrivning
Operativa supporttjänster	<p>HP DC – OSS tillhandahåller HP:s bästa praxis för drift av anläggningens infrastruktur genom att leverera fjärrstyrda övervaknings- och hanteringstjänster 24x7.</p> <p>Tjänsten omfattar servicestadiet i IT-tjänstens livscykel. Häri ingår infrastruktur såsom vissa servrar, lagring och nätverksenheter. Tjänsten täcker dessutom operativsystemet och hypervisor, säkerhetskopiering och återställning samt säkerhet. Dessa fjärrstyrda infrastruktur- och övervakningstjänster kan innehålla följande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rapportering om incidenter i Wintel-servern (anpassning av operativsystem, uppgraderingar av fast programvara, etc.), Hyper-V och bladlådor• Enhets- och resursövervakning med förinställda varningar• Övervaka kapacitet (mot tröskelvärden)• Ombesörja SAN-lagring — tilldela, frigöra och skapa LUN• Ombesörja NAS-lagring — skapa/ta bort volym, hantera kvot och hantera andel NFS och CIFS• Tillhandahålla övervakningssupport för säkerhetskopieringar 24x7• Lägga in ärende i HP:s IT-driftcenter för eventuellt uteblivna/felaktiga säkerhetskopieringar• Loggning av säkerhetshändelser <p>DC – OSS har utformats enligt branschstandarden Information Technology Infrastructure Library (ITIL), HP:s bästa praxis och standardiserade mål för servicenivå, som ska överenskommas gemensamt och upptas i SOW. Med hjälp av HP:s hanteringsverktyg för fjärrstyrd anslutning kommer HP att 24x7 upprätta och underhålla åtkomst för fjärrstyrd övervakning av övervakningsbara produkter från ett centraliserat IT-driftcenter som tillhandahåller ett brett urval av experter för att stödja HP OSS.</p>

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts)

Serviceinriktning	Beskrivning
Standardtjänster	
IT-driftcenter	HP använder ett IT-driftcenter för att besvara relevanta förfrågningar, servicebegäranden och incidentrapporter från kundens organisation via auktoriserade tekniska representanter som detaljbeskrivs i SOW. Denna övervakningsaktivitet (verktygsbaserad metod) tillhandahålls 365 dagar per år, 24 timmar per dag, 7 dagar i veckan.* Centret är för närvarande ISO-certifierat för kvalitet (ISO 9001:2008), säkerhet (ISO/IEC 27001:2005) och verksamhetskontinuitet (ISO 22301:2012).
Tillgängliga tjänster	IT-driftcentret bistår med följande: <ul style="list-style-type: none"> • Driftcenter för HP:s IT-tjänster, bemannat 24x7 • Fjärrstyrd övervakning av fysiska och virtualiserade miljöer med fokus på status, kapacitet, utnyttjande och prestanda enligt beskrivningen i SOW • Support för servicedomäner som inkluderar servrar (gamla och x86-baserade), lagring, nätverk, operativsystem (gamla, Linux och Windows®), hypervisorer, hantering av säkerhetskopiering och batchar samt säkerhet • Leveransmodell och processer i enlighet med ITIL-aktiviteter som baserats på servicenivåerna i SOW
Händelsehantering	Händelsehanteringen definieras i SOW och täcker incidenter, problem och ändringsbegäranden. Alla händelser hanteras av IT-driftcentret från början till slut under hela cykeln. I händelser ingår dagliga rutinprocedurer och tjänster inom systemadministration (dvs. installation, uppgradering, felsökning, resursanskaffning, kapacitetsrapportering och annat). Tjänsten täcker olika aspekter som relaterar till den fysiska och virtuella miljön.
Tillgängliga tjänster	Händelser som hanteras av tjänsten kan vara: <ul style="list-style-type: none"> • Incidenter: Hantering sker under hela förloppet och innefattar övervakning, loggning, nedstängning och uppföljning av att åtgärdsplaner är i enlighet med servicenivån. • Problem: Problemantering fokuserar på att identifiera möjligheter att förbättra kvaliteten, stabiliteten och hanterligheten hos den eller de miljöer som support ges för och ger rekommendationer till potentiell förbättring (Kontinuerlig tjänsteförbättring). Dessa rekommendationer presenteras i form av ändringsbegäranden. • Ändringar: Syftet med ändringshantering är att bedöma risker, konsekvenser, kostnader och nödvändiga åtgärder som blir resultatet av de aktuella ändringarna på ett sådant sätt att ändringarna blir fullt utvärderade. Då HP är fast medlem i det centrala ändringsrådet kan HP-teamets hjälpa till med ändringsbegäranden (RFC) så att de kan genomföras på ett planerat och välförberett sätt i enlighet med ändringshanteringsprocessen i SOW.
Relationshantering	Funktionerna hos relationshanteringen inom HP Datacenter Care har utökats till att inkludera OSS. Därför kommer kontoteamet som ingår i HP DC också att behandla sådana OSS-aktiviteter som beskrivs nedan som en del av deras regelbundna kontogenomgångar för HP DC. Målet med teamet och dessa genomgångar är att förstå kundens verksamhet och IT-målsättningar, samt att ge råd om hur dessa behov kan uppfyllas.
Tillgängliga tjänster	Specialteamets roll breddas när DC – OSS används för att underlätta och styra aktiviteterna inom olika skikt (operativa, taktiska och strategiska). Dessa kategoriserade aktiviteter inkluderas då som en del av de underliggande supportgenomgångarna för HP DC: <ul style="list-style-type: none"> • Operativa: störande incidenter, ändringar och problem, processer för operativ förbättring, förestående händelser, fortlöpande framsteg och indata för det taktiska skiktet • Taktiska: servicerapporter, förbättringsprocesser, användartillfredsställelse, årsplaner, årlig utvärdering och rekommendationer för det strategiska skiktet • Strategiska: årsplan, utvärdering, SLA, utveckling av verksamhets-IT samt ändringsprocesser

* Med förbehåll för force majeure-bestämmelser i SOW och kontinuerlig anslutning av övervakningsverktygen

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts)

Serviceinriktning	Beskrivning		
Övergångsfas	En övergångsfas måste genomföras innan HP kan leverera fjärrstyrda övervaknings- och administrationstjänster till den berörda infrastrukturen. Syftet med denna fas är att förbereda båda organisationerna, kundens och HP:s leveransteam, för övertagandet av de operativa tjänsterna samt att validera antaganden och dokumentera befintliga processer. Övergångsfasen och tillhörande aktiviteter kommer att definieras i SOW.		
Tillgängliga tjänster	De övergångsrelaterade tjänsterna inkluderar vanligen följande aktiviteter: <ul style="list-style-type: none"> • Utbyte av nödvändig kundmiljöinformation (gemensam verifiering) • Formulering av en handlingsplan med anpassat övergångsprojekt från Aktuellt driftläge (CMO) till Framtida driftläge (FMO) • Testning av supportmiljön/erna mot acceptanskriterier • Överföring och verifikation av dokumentation • Installation och konfiguration av anslutning och verktyg för fjärrstyrd support • Förklaring av HP:s eller godkänd underleverantörs arbetsmetod • Presentation av HP:s eller godkänd underleverantörs kontakter • Formulering av dagliga överenskomna procedurer 		
Mål för servicenivå	DC – OSS har tre supportnivåskikt för händelser som omfattas av OSS för att på ett flexibelt sätt uppfylla de dynamiska behoven i alla tjänster som levereras av IT-organisationen: <ul style="list-style-type: none"> • OPTIMERAD: support för primära och verksamhetsavgörande processer och tjänster • STANDARD: support för tidskritiska supportprocesser • GRUNDLÄGGANDE: support för mindre verksamhetsavgörande processer och tjänster 		
Tillgängliga tjänster	Kunden kan välja ett av de tre supportnivåskikten eller en mix av dem för olika skikt av infrastrukturen och/eller olika system/tjänster. Målen för servicenivån baseras på tilldelad prioritet (angelägenhetsgrad), svarstider och tidsgränser för service. Baserat på omfattningen av OSS kommer målen för servicenivån att utvecklas och överenskommas gemensamt i SOW. Servicenivåerna valideras som en del av övergångsfasen. Alla servicenivåer i nedanstående exempel finns inte för alla produkter.		
Angelägenhetsgrad	Angelägenhetsgrad mäts med det antal användare som påverkas av en incident.		
Prioritet	En prioritet kommer att tilldelas varje ingående incident på basis av verksamhetspåverkan (servicenivåskikt) och angelägenhetsgrad. Prioriteringen följer Datacenter Care:s nivåmål för supporttjänster. Nedan följer exempel på prioritetsbeskrivningar: <ul style="list-style-type: none"> • Prioritet 1: En incident som leder till allvarlig verksamhetspåverkan för ett system. En incident kan ges beteckningen prioritet 1 när en eller flera användare upplever en fullständig eller betydande förlust av en tjänst. • Prioritet 2: En incident som leder till viss verksamhetspåverkan för ett system. En incident kan ges beteckningen prioritet 2 när en eller flera användare upplever följande: (i) funktionaliteten hos programvaran påverkas negativt men detta kan kringgås, eller (ii) vissa funktioner inom programvaran har inaktiverats men programvaran är fortsatt funktionsduglig. • Prioritet 3: En incident som leder till minimal verksamhetspåverkan för ett system. En incident kan ges beteckningen prioritet 3 när en enstaka användare upplever vissa problem med att använda programvaran. 		
Tabell 1. Prioritet för incidenter			
Nivå/ angelägenhetsgrad	<10 användare	>10 användare	50 % av alla användare
OPTIMERAD	Prioritet 2	Prioritet 1	Prioritet 1
STANDARD	Prioritet 2	Prioritet 2	Prioritet 1
GRUNDLÄGGANDE	Prioritet 3	Prioritet 3	Prioritet 2

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts)

Serviceinriktning	Beskrivning
Exempel: Åtgärds- och servicetider	Nedan återfinns exempel på åtgärds- och servicetider. En av HP auktoriserad representant kommer att svara inom avtalad tid när servicebegäran har loggats om denna tid ryms inom de avtalade servicetiderna.

Tabell 2. Åtgärdstid

Nivå/åtgärd	Prioritet 3	Prioritet 2	Prioritet 1
OPTIMERAD	90 % < 2 tim	90 % < 1 tim	90 % < 15 min
STANDARD	90 % < 8 tim	90 % < 4 tim	90 % < 2 tim
GRUNDLÄGGANDE	90 % < 12 tim	90 % < 8 tim	90 % < 4 tim

Tabell 3. Servicetider

Nivå/service	Prioritet 3	Prioritet 2	Nivå/service
OPTIMERAD	Mån–fre 8:00–17:30	7x24	OPTIMERAD
STANDARD	Mån–fre 8:00–17:30	Mån–fre 8:00–17:30	STANDARD
GRUNDLÄGGANDE	Mån–fre 8:00–17:30	Mån–fre 8:00–17:30	GRUNDLÄGGANDE

Undantag från OSS-tjänster

Följande ingår inte i HP OSS:

- Hanterade tjänster eller hosttjänster som inkluderar någon kombination av (eller samtliga) professionella tjänster och produktsupport eftersom de relaterar till den pågående hanteringen av dator- och lagringsresurser (t.ex. applikationsövervakning, övervakning och hantering av databashanteringssystem (DBMS) samt övervakning och hantering av mellanvaruapplikationer)
- All mellanvara och alla applikationer, inklusive all installation, konfiguration och felsökning av applikationer
- Leverantörshantering och -koordination
- Hantering eller omvandling av verksamhetsprocesser
- Design/omdesign av infrastruktur eller konstruktion eller policyer

Läs mer på
hp.com/services/datacentercare

Registrera dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Visa dina kollegor

HP Services lyder under de HP-villkor och -bestämmelser som tillämpas för den tillhandahållna tjänsten eller som meddelas kunden vid köptillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt tillämplig lokal lag och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HP:s villkor och bestämmelser för tjänsten eller den begränsade HP-garanti som gäller för din HP-produkt.

© Copyright 2015, 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.

HP Technology Services lyder under de HP-villkor och -bestämmelser som tillämpas för den tillhandahållna tjänsten eller som meddelas kunden vid köptillfället.

Windows är ett USA-registrerat varumärke som tillhör Microsoft-koncernen.

4AA5-7545SVE, Mars 2015

