

HP Datacenter Care veri sayfası – Operasyonel Destek Hizmetleri



HP Datacenter Care (DC) veri sayfasına ait bu veri sayfası eki, HP Datacenter Care hizmetlerinin isteğe bağlı bir eklentisi olan HP Datacenter Care Operasyonel Destek Hizmetleri'nin (OSS) özelliklerini açıklamaktadır. Sağlanan reaktif ve proaktif destek özelliklerinin tam birleşimi, bir Çalışma Beyanında (SOW) detaylı olarak açıklanacaktır; buna, gereksinimleriniz doğrultusunda satın almış olmanız halinde, OSS de dahildir.

HP Datacenter Care – Operasyonel Destek Hizmetleri (DC – OSS), halen kendi veri merkezlerindeki operasyonel faaliyetleri izlemek için dahili BT kaynaklarını kullanan ve dahili hizmet düzeyi sözleşmelerini (SLA'lar) yerine getirebilmek için verimliliği artırması ve BT kaynaklarını daha iyi kullanması gereken müşteriler için idealdir. DC – OSS, yanıt ve hizmet için belirlenmiş zaman aralıklarında, geliştirilmiş altyapı izlemesi sağlamak için tasarlanmıştır. Bu hizmetlerin amacı; kaliteyi artırmanızda, maliyetleri azaltmanızda, kaynaklarınızdan tasarruf etmeniz ve operasyonel ve stratejik hedeflerinize ulaşmanızda size yardımcı olmaktır.

OSS; yüksek bir düzeyde şu özellikleri sağlar:

Hizmet özellikleri

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Hizmet odağı	Açıklama
Operasyonel Destek Hizmetleri	<p>HP DC – OSS, 7x24 uzaktan altyapı izleme ve yönetim hizmetleri sağlayarak, tesisdeki altyapının işletimi için HP'nin örnek uygulamalarını sunar.</p> <p>Bu hizmet, BT hizmeti yaşam döngüsünün hizmet operasyonları aşamasını içerir. Uygun sunucular, depolama ve ağ aygıtları gibi altyapı öğelerini kapsar. Bu hizmet aynı zamanda hipervizör, yedekleme, geri yükleme ve güvenliğin yanı sıra işletim sistemini de kapsar. Bu uzaktan altyapı ve izleme hizmetleri, aşağıdakileri kapsayabilir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wintel sunucu olayları (işletim sistemi ayarları, ürün yazılımı yükseltmeleri, vb.), Hyper-V ve blade şase raporlamaları• Önceden oluşturulmuş alarmlar ile cihaz ve kaynak izleme• Kapasite izleme (eşiklere göre)• SAN depolama alanı sağlama—alan atama, geri alma ve, LUN oluşturma• NAS depolama alanı sağlama—birim oluşturma/silme, kota yönetimi, NFS ve CIFS paylaşım yönetimi• Yedeklemeler için 7x24 izleme desteği sağlama• Tüm eksik/hatalı yedeklemeler için HP BT Operasyon Merkezi'nde destek talebi bileti açma• Güvenlik olay günlüğü <p>DC – OSS, Bilgi Teknolojisi Altyapı Kitaplığı (ITIL) endüstri standartlarına, HP'nin örnek uygulamalarına ve karşılıklı olarak üzerinde anlaşılacak ve SOW belgesinde ortaya konacak olan standartlaştırılmış hizmet düzeyi hedeflerine göre tasarlanmıştır. HP, HP'nin uzaktan bağlantı yönetim araçlarını kullanarak, merkezi bir BT İşlem Merkezi üzerinden uygun ürünlerin 7x24 uzaktan izlenmesine olanak sağlamak amacıyla erişim oluşturacak ve sağlayacaktır; buna HP OSS'yi desteklemek için geniş bir uzmanlığa erişim de dahildir.</p>

Tablo 1. Hizmet özellikleri (devam)

Hizmet odağı	Açıklama
Temel özellikler	
BT İşlem Merkezi	HP, detayları SOW belgesinde belirtilen şekilde, Müşterinin kuruluşu tarafından yetkili teknik temsilciler aracılığıyla gönderilen kapsamlı sorgulara, hizmet taleplerine ve olay raporlarına yanıt vermek için bir BT İşlem Merkezinden faydalanır. İzleme faaliyeti (araç temelli yaklaşım) yılda 365 gün, haftada 7 gün ve günde 24 saat sağlanır.* Bu merkez, şu anda kalite (ISO 9001:2008), güvenlik (ISO/IEC 27001:2005) ve iş sürekliliği (ISO 22301:2012) için çeşitli ISO sertifikalarına sahiptir.
Sağlanan hizmetler	BT Operasyon Merkezi şunları sağlar: <ul style="list-style-type: none"> • 7x24 gerçek insanların çalıştığı HP BT İşlem Merkezi • SOW belgesinde ana hatlarıyla belirtildiği şekilde, fiziksel ve sanallaştırılmış ortamların duruma, kapasiteye, kullanıma ve performansa odaklı olarak izlenmesi • Sunucuları (geleneksel ve x86 temelli), depolama alanlarını, işletim sistemlerini (eski, Linux ve Windows®), hipervizörleri, yedekleme ve yığın (batch) yönetimini ve güvenliği içeren, desteklenen hizmet alanları • SOW belgesinde ana hatları belirtilen hizmet düzeylerini temel alan, ITIL faaliyetleriyle uyumlu hale getirilmiş uygulama modeli ve süreçleri
Olay Yönetimi	Olay yönetimi SOW belgesinde tanımlanır ve olayları, problemleri ve değişiklik taleplerini kapsar. Tüm olaylar, döngünün tamamında BT Operasyon Merkezi tarafından uçtan uca yönetilir. Olaylar, günlük rutin yordamları ve sistem yönetimi hizmetlerini (ör. kurulum, yükseltme, sorun giderme, kaynak sağlama, kapasite raporlaması ve daha fazlası) kapsar. Bu hizmet, fiziksel ve sanal ortamla ilgili çeşitli unsurları kapsar.
Sağlanan hizmetler	Hizmet tarafından yönetilen olaylar şunları kapsayabilir: <ul style="list-style-type: none"> • Olaylar: İzleme, kaydetme, kapatma ve hizmet düzeyiyle uyumlu eylem öğelerinin takibini de içeren uçtan uca olay yönetimidir. • Sorunlar: Sorun yönetimi, desteklenen ortamların kalitesini, istikrarını ve yönetilebilirliğini geliştirme fırsatlarını belirlemeye odaklanır ve olası geliştirmeler için önerilerde bulunur (Sürekli Hizmet Geliştirme). Bu öneriler, değişiklik talepleri şeklinde sunulur. • Değişiklikler: Değişiklik Yönetiminin amacı, değişikliklerin bütünüyle değerlendirilebileceği şekilde, olası değişikliklerin risklerini, etkilerini, masraflarını ve gerekli önlemleri kapsamlı olarak tahmin etmektir. Değişiklik Danışma Kurulu'nun daimi üyesi olan HP'nin deneyimi sayesinde HP müşteri ekibi, bir değişiklik talebini kolaylaştırmaya yardımcı olabilir; bu sayede değişiklik talebi SOW belgesindeki Değişiklik Yönetimi işlemiyle uyumlu olarak, planlı ve iyi hazırlanmış bir şekilde uygulanabilir.
İletişim Yönetimi	HP Datacenter Care hizmetinin İletişim Yönetimi özellikleri, OSS'yi kapsayacak ek özelliklerle desteklenmiştir. Bunun sonucunda, HP DC tarafından sağlanan atanmış müşteri ekibi, düzenli olarak planlanmış HP DC müşteri hizmet gözden geçirmelerinin bir parçası olarak, aşağıda açıklanan OSS faaliyet türlerini de ele alır. Müşteri ekibinin ve bu gözden geçirmelerin amacı, Müşterinin iş ve BT hedeflerini anlamanın yanı sıra bu gereksinimlerin nasıl karşılanabileceğine ilişkin tavsiyeler vermektir.
Sağlanan hizmetler	DC – OSS, farklı katmanlardaki (Operasyonel, Taktik ve Stratejik) faaliyetleri kolaylaştırmak ve yönetmek için devreye alındığında, atanmış müşteri ekibinin görevi genişler. Buna paralel olarak, bu sınıflandırılmış faaliyetler de altta yatan HP DC destek incelemelerinin bir parçası olarak kapsama dahil edilir: <ul style="list-style-type: none"> • Operasyonel: aksamaya yol açan olaylar, değişiklikler ve sorunlar, operasyonel geliştirme işlemleri, yaklaşan olaylar, süregelen ilerlemeler ve taktik katman için girdiler • Taktik: hizmet raporları, geliştirme işlemleri, kullanıcı memnuniyeti, yıllık planlar, yıllık değerlendirme ve stratejik katman için öneriler • Stratejik: yıllık plan, değerlendirme, SLA'lar, İş-BT gelişmeleri, ve değişiklik süreçleri

* SOW hükümlerinin mücbir sebeplerin izin verdiği kadarı ile sağlanmasına ve izleme araçlarıyla sürekli bağlantının olmasına tabidir

Tablo 1. Hizmet özellikleri (*devam*)

Hizmet odağı	Açıklama		
Geçiş aşaması	HP'nin altyapı için kapsamlı şekilde izleme ve yönetim hizmetlerini vermeye başlayabilmesi için bir geçiş aşamasının tamamlanması gerekir. Bu aşamanın amacı her iki kuruluşun, Müşterinin ve HP'nin uygulama ekiplerinin, operasyonel hizmetlerin el değiştirmesi için hazırlanmasının yanı sıra varsayımların doğrulanması ve mevcut süreçlerin belgelenmesidir. Geçiş aşaması ve ilgili faaliyetler SOW belgesinde tanımlanacaktır.		
Sağlanan hizmetler	Geçişle ilişkili hizmetler genellikle şu faaliyetleri kapsar: <ul style="list-style-type: none"> • Gerekli Müşteri ortamı bilgilerinin değişimi (Ortak Doğrulama) • Mevcut İşletim Modundan (CMO) Gelecekteki İşletim Moduna (FMO) özelleştirilmiş geçiş projesini içeren bir faaliyet planının belirlenmesi • Destek ortamının veya ortamlarının kabul kriterlerine göre test edilmesi • Belgelerin aktarılması ve doğrulanması • Uzaktan destek için gerekli bağlantının ve araçların kurulumu ve yapılandırılması • HP'nin veya onaylı alt yüklenicinin çalışma yönteminin açıklanması • HP'nin veya onaylı alt yüklenicinin iletişim kişilerinin tanıtılması • Üzerinde anlaşılmış günlük yordamların belirlenmesi 		
Hizmet düzeyi hedefleri	DC – OSS, BT kuruluşu tarafından sağlanan tüm hizmetler genelinde ortaya çıkan gereksinimlerin karşılanmasında esnekliğe olanak tanımak için, OSS kapsamındaki olaylara yönelik üç destek düzeyi kademesi sağlar: <ul style="list-style-type: none"> • OPTİMİZE: birincil ve kritik işlem ve hizmetler için destek • STANDART: zaman kritik destekleyici işlemler için destek • TEMEL: daha az kritik süreç ve hizmetler için destek 		
Sağlanan hizmetler	Müşteriler üç destek düzeyi kademesinden birini veya farklı altyapı katmanları ve/veya farklı sistemler/hizmetler için bu kademelerin bir karışımını seçebilir. Hizmet düzeyi hedefleri atanan önceliğe (aciliyet), yanıt sürelerine ve hizmet kapsamının zaman aralığına bağlıdır. OSS'nin kapsamına bağlı olarak, hizmet düzeyi hedefleri geliştirilecek ve SOW belgesi üzerinden karşılıklı olarak anlaşılacaktır. Hizmet düzeyleri, geçiş aşamasının bir parçası olarak doğrulanacaktır. Aşağıdaki örneklerde gösterilen hizmet düzeyi seçeneklerinin tamamı tüm ürünler için geçerli değildir.		
Aciliyet	Aciliyet, bir olaydan etkilenen kullanıcı sayısı ile ölçülür.		
Öncelik	Her kapsama dahil olaya, İş üzerindeki etkisine (hizmet düzeyi kademesi) ve aciliyetine göre bir öncelik atanır. Önceliklendirme, Datacenter Care destek hizmet düzeyi hedefine uygun olarak yapılır. Öncelik tanımı örnekleri aşağıdaki gibidir: <ul style="list-style-type: none"> • 1. Öncelik: Bir sistemde, İş için kritik etkiye yol açan bir olaydır. Bir veya birden fazla kullanıcının tamamen veya ciddi oranda hizmetten yoksun kaldığı durumlarda olaya 1. Öncelik atanabilir. • 2. Öncelik: Bir sistemde, İş için bir ölçüye kadar kritik etkiye yol açan bir olaydır. Bir veya daha çok sayıda kullanıcının biraz sonra bahsedilecek etkileri yaşadığı durumlarda olaya 2. Öncelik atanabilir. (i) yazılımın işlevi olumsuz etkilenmiştir ancak bu etki atlatılabilmektedir veya (ii) yazılımın belirli işlevleri çalışmamaktadır ancak yazılım işlemeye devam etmektedir. • 3. Öncelik: Bir sistemde, İş için minimum etkiye yol açan bir olaydır. Tek bir kullanıcının yazılımı kullanırken bazı sorunlar yaşadığı durumlarda olaya 3. Öncelik atanabilir. 		
Tablo 1. Olay önceliği			
Kademe/Aciliyet	10 kullanıcıdan az	10 kullanıcıdan fazla	Tüm kullanıcıların %50'si
OPTİMİZE	2. Öncelik	1. Öncelik	1. Öncelik
STANDART	2. Öncelik	2. Öncelik	1. Öncelik
TEMEL	3. Öncelik	3. Öncelik	2. Öncelik

Tablo 1. Hizmet özellikleri (devam)

Hizmet odağı	Açıklama		
Örnekler: Yanıt süresi hizmet zaman aralığı	Yanıt süreleri ve hizmet zaman aralıkları ile ilgili örnekler aşağıda verilmiştir. Hizmet talebi kaydedildikten sonra yetkili bir HP temsilcisi, eğer bu süre sözleşmedeki kapsam zaman aralığı içindeyse, üzerinde anlaşılan sürede yanıt verecektir.		
Tablo 2. Yanıt süresi			
Kademe/Yanıt	3. Öncelik	2. Öncelik	1. Öncelik
OPTİMİZE	%90 2 saatten az	%90 1 saatten az	%90 15 dakikadan az
STANDART	%90 8 saatten az	%90 4 saatten az	%90 2 saatten az
TEMEL	%90 12 saatten az	%90 8 saatten az	%90 4 saatten az
Tablo 3. Hizmet zaman aralığı			
Kademe/Zaman Aralığı	3. Öncelik	2. Öncelik	Kademe/Zaman Aralığı
OPTİMİZE	Pzt – Cuma 8:00 – 17:30	7x24	OPTİMİZE
STANDART	Pzt – Cuma 8:00 – 17:30	Pzt – Cuma 8:00 – 17:30	STANDART
TEMEL	Pzt – Cuma 8:00 – 17:30	Pzt – Cuma 8:00 – 17:30	TEMEL
OSS hizmetinin istisnaları	Aşağıdakiler, HP OSS kapsamı dışındadır: <ul style="list-style-type: none"> • Profesyonel hizmetlerin ve ürün desteği hizmetlerinin bir birleşimini (veya tümünü) içeren, bilgi işlem ve depolama kaynaklarının (ör. uygulama izlemesi, veritabanı yönetim sistemi (DBMS) izlemesi ve yönetimi ve özel yazılım uygulama izlemesi ve yönetimi) süregelen yönetimiyle ilişkili yönetilen ve barındırılan hizmetler • Uygulamanın kurulumu, yapılandırılması ve sorun giderme de dahil tüm özel yazılımlar ve uygulamalar • Tedarikçi (üretici) yönetimi ve koordinasyon • İş süreçlerinin yönetimi ve dönüştürülmesi • Altyapının, mimarinin veya politikaların tasarımı/yeniden tasarımı 		

Daha fazla bilgi için
hp.com/services/datacentercare

Güncelleştirmeler için kaydolun
hp.com/go/getupdated


 İş arkadaşlarınızla paylaşın

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen HP şart ve koşullarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet şart ve koşulları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler, haber verilmeden değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ilişkin yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti bildirimlerinde belirtilmiştir. Buradaki hiçbir ifade ek bir garanti verilmesi olarak yorumlanmamalıdır. HP, işbu belgede olabilecek teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

HP Teknoloji Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen HP şart ve koşullarına tabidir.

Windows, Microsoft şirketler grubunun ABD'de tescilli ticari markasıdır.

4AA5-7545TRE, Mart 2015

