



HPE Datacenter Care für SAP HANA Tailored Datacenter Integration (TDI)

Support Services

Vorteile des Service

- Konzentration Ihrer IT-Mitarbeiter auf ihre Kernaufgaben und Prioritäten
- Bessere Leistung von SAP HANA-Systemen und kürzere Ausfallzeiten bei abgedeckter HPE Hardware oder Software
- Nutzung der Vorteile des SAP HANA TDI-Bereitstellungsmodells
- Kontextabhängige Problemlösung durch geschulte technische Mitarbeiter von HPE für SAP HANA

Serviceüberblick

- HPE Onboarding-Analyse
- HPE SAP HANA TDI Support
- Zugewiesener Account Support Manager (ASM)

In diesem Zusatz zum Datenblatt für HPE Datacenter Care werden die Leistungen im Rahmen des HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration Support Service beschrieben. Hierbei handelt es sich um eine optionale Erweiterung zu den HPE Datacenter Care Services. In den HPE Datacenter Care Services wird in einer gemeinsam vereinbarten Leistungsbeschreibung die genaue Kombination aus unterstützter Hardware sowie den enthaltenen reaktiven und proaktiven Supportleistungen auf der Basis Ihrer Anforderungen detailliert beschrieben.

Der HPE SAP HANA TDI Support Service beinhaltet kontextabhängige Remote Support Services für SAP HANA Tailored Datacenter Integration (TDI) für berechtigte Produkte von Hewlett Packard Enterprise und SAP, die zur SAP HANA TDI-Infrastruktur in Ihrem Unternehmen gehören. Über den HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration Support Service haben Ihre IT-Mitarbeiter Zugang zum HPE SAP HANA Center of Excellence, wie im Folgenden erläutert. Die Mitarbeiter im HPE SAP HANA Center of Excellence unterstützen Ihr IT-Team bei der Fehlerdiagnose und bei der Beseitigung von Vorfällen auf dem TDI System der Marke HPE, die durch diesen Service abgedeckt sind. Für berechtigte HPE Hardwareprodukte, die durch diesen Service abgedeckt sind, werden Supportleistungen bei der Fehlerbehebung und bei der Identifizierung potenzieller Konfigurationsfehler und hardwarebezogener Fehler zur Verfügung gestellt. Nur HPE TDI Systeme, basierend auf zertifizierten HPE Anwendungsservern, sind für diesen Service berechtigt. Lesen Sie das Verzeichnis der zertifizierten und unterstützten SAP HANA Hardware, wo Sie eine Auflistung der zertifizierten HPE Anwendungsserver finden. Das Verzeichnis der zertifizierten und unterstützten SAP HANA Hardware finden Sie im SAP Support-Portal. Dieser Support-Service beinhaltet keine Unterstützung bei der Fehlerbehebung im Zusammenhang mit virtualisierten SAP HANA-Umgebungen.

Wenn es nicht möglich ist, die Art eines Problems mit HPE SAP HANA TDI zu bestimmen, wenden Sie sich bitte direkt an Hewlett Packard Enterprise. Sie können sich beim ersten Anruf direkt an das HPE SAP HANA Center of Excellence wenden, um Hilfe bei der Bestimmung des Problems zu erhalten. Wenn sich der dokumentierte Vorfall auf die SAP HANA-Datenbank bezieht, kann HPE auf der Basis der von Ihnen bevorzugten Vorgehensweise entweder die Zusammenarbeit mit SAP einleiten oder Sie wenden sich direkt an SAP, um die Zusammenarbeit zu veranlassen. In den Fällen, in denen Sie bestimmen können, dass ein Problem mit der SAP HANA-Datenbank zusammenhängt, empfiehlt HPE, dass Sie sich direkt an SAP wenden.

Falls die Zusammenarbeit mit SAP von Hewlett Packard Enterprise vereinbart wurde, beinhaltet sie eine Anfrage von HPE an SAP in Ihrem Auftrag über das SAP Workflow Call Management-System im Rahmen Ihres aktiven Supportvertrags mit SAP. HPE liefert SAP Informationen über Ihren Supportfall. Wenn die Anfrage auf SAP umgestellt wird, gelten hierfür entweder der Support Service-Level oder die Merkmale Ihres Supportvertrags mit SAP. Sobald SAP eingebunden ist, lässt HPE den Fall für die künftige Zusammenarbeit geöffnet, falls festgestellt wird, dass es sich um ein HPE bezogenes Ereignis handelt, das durch diesen Service abgedeckt ist. Durch Angabe der ursprünglichen Bearbeitungsnummer der Anfrage können Sie die Serviceanfrage wieder öffnen. HPE überwacht den Status des Falls anschließend über das SAP Workflow Call Management System. Bezieht sich der Vorfall auf ein abgedecktes HPE Hardwareprodukt, erbringt HPE remote oder vor Ort technischen Hardware-Support auf der Basis des erworbenen Hardware-Supports oder der Garantieabdeckung.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
HPE Onboarding-Analyse	<p>Dieser Service beinhaltet einen Onboardingprozess mit einer Überprüfung der Umgebung und Identifizierung von Problemen, die die Bereitstellung des Supports beeinträchtigen. Kunden müssen erkannte Probleme beheben, um Serviceanfragen im HPE SAP HANA Center of Excellence aufgeben zu können.</p> <p>Der Hewlett Packard Enterprise Account Support Manager (ASM) arbeitet remote mit dem vom Kunden festgelegten Ansprechpartner zusammen und plant eine SAP HANA System Onboarding-Analyse vor Beginn des Supports zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt. Der Termin sollte innerhalb der normalen lokalen HPE Geschäftstage und -zeiten liegen, außer an den bei HPE arbeitsfreien Tagen. Die Onboarding-Überprüfung der Umgebung wird vor Ort durchgeführt und dauert maximal fünf Tage. Vorab wird ein Remote-Meeting abgehalten. Weitere Einzelheiten und Anforderungen für das Onboarding werden vor der geplanten Onboarding-Maßnahme zur Verfügung gestellt.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
	<p>Die vor Ort durchgeführte Onboarding-Überprüfung der Umgebung umfasst die folgenden Elemente der SAP HANA-Lösung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestätigen der Systemzertifizierung anhand des Verzeichnisses der zertifizierten und unterstützten SAP HANA Hardware. • Feststellen des Status der Zertifizierung der SAP HANA-Lösung • Erstellen von Diagrammen • Erstellen von Protokolldateien • Dokumentieren der Firmware-/Treiberversionen • Überprüfen der Support-Level für SAP HANA • Überprüfen der proaktiven Leistungen, der reaktiven Prozesse und der Support-Tools <p>Der Account Support Manager (ASM) nimmt Kontakt mit dem Kunden auf, um die Ergebnisse des Onboardings, alle ermittelten Probleme in Bezug auf die Einleitung von Anfragen und die nächsten Schritte und Maßnahmen zu besprechen, die der Kunde durchführen muss, um Serviceanfragen einreichen zu können.</p>
<p>HPE SAP HANA TDI Support</p>	<p>Nach Abschluss der Onboarding-Analyse und nach der Lösung aller bisher ungelösten Probleme durch den Kunden, die im Rahmen dieses Prozesses identifiziert wurden, wird der Zugang zum HPE SAP HANA Center of Excellence nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise aktiviert. Der Kunde weiß und stimmt zu, dass sich die für den HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration Support Service berechneten Supportgebühren nicht verringern, wenn nicht auf das HPE SAP HANA Center of Excellence zugegriffen wird. Das gilt für den Zeitraum vor, während und nach Abschluss der Onboarding-Analyse oder während der Kunde Probleme bearbeitet und löst, die als Ergebnis dieses Prozesses identifiziert wurden. Sobald der Zugang von HPE aktiviert wurde, kann sich der Kunde telefonisch oder per E-Mail an das HPE SAP HANA Center of Excellence wenden, um Unterstützung bei der Behebung von Vorfällen im Zusammenhang mit der Implementierung der HPE SAP HANA-Infrastruktur oder mit abgedeckter Hardware oder Software anzufordern. Sobald eine Serviceanfrage dokumentiert wurde, nimmt ein autorisierter Mitarbeiter des HPE SAP HANA Center of Excellence innerhalb von zwei Stunden Kontakt mit dem Kunden auf, um den technischen Support-Service einzuleiten – wenn dieser Zeitraum innerhalb des vertraglich vereinbarten Abdeckungszeitraums liegt und die Anfrage direkt von HPE dokumentiert wurde.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
	<p>Nach dem Einreichen einer Serviceanfrage erhält der Kunde Unterstützung bei der Fehlerbehebung und bei der Identifizierung potenzieller Konfigurationsfehler und hardwarebezogener Vorfälle auf abgedeckten, berechtigten HPE SAP HANA TDI Systemen. Bei hardwarebezogenen Vorfällen wird im Auftrag des Kunden eine Serviceanfrage an den HPE Service Desk eingereicht. Sollte das Problem aufgrund von Speicherkomponenten anderer Anbieter auftreten, die im SAP HANA Hardware Directory aufgeführt sind, sind diese Produkte nicht durch die HPE SAP HANA Support Services abgedeckt. In diesem Fall muss sich der Kunde direkt an den anderen Anbieter wenden. HPE, SAP und bestimmte andere Anbieter können bei bestimmten Vorfällen im Auftrag des Kunden über das SAP Workflow Call Management-System zusammenarbeiten. Wenn die Anfrage an SAP weitergeleitet wird, gelten hierfür entweder der Support Service-Level oder die Merkmale des Supportvertrags zwischen dem Kunden und SAP.</p> <p>Wenn sich der dokumentierte Vorfall auf die SAP HANA-Datenbank bezieht, leitet Hewlett Packard Enterprise auf der Basis der vom Kunden bevorzugten Vorgehensweise entweder die Zusammenarbeit mit SAP ein oder der Kunde wendet sich direkt an SAP, um die Zusammenarbeit zu veranlassen. Wenn HPE mit der Behebung des Vorfalls beginnt und feststellt, dass ein Problem aufgrund von SAP HANA auftritt, leitet HPE eine Anfrage über das SAP Workflow Call Management-System ein. HPE beauftragt daraufhin SAP und liefert Informationen über den Vorfall beim Kunden, der durch einen aktiven Supportvertrag des Kunden mit SAP abgedeckt ist. Anschließend ist SAP für die Behebung des Problems beim Kunden verantwortlich. Nachdem die Anfrage an SAP weitergeleitet wurde, gelten hierfür entweder der Support Service-Level oder die Merkmale des Vertrags zwischen dem Kunden und SAP. HPE muss keine weiteren Maßnahmen durchführen oder Verpflichtungen erfüllen.</p> <p>Das Einreichen von Anfragen über das SAP Workflow-System kann nur bereitgestellt werden, wenn der Kunde einen entsprechenden aktiven Supportvertrag mit SAP hat. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde sichergestellt hat, dass HPE im Auftrag des Kunden Anfragen bei SAP einreichen kann.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
<p>Zugewiesener Account Support Manager (ASM)</p>	<p>Der Hewlett Packard Enterprise Account Support Manager (ASM) ist ein dem Kunden zugewiesener Supportmitarbeiter, der mit dem Kunden zusammenarbeitet, um sich mit den speziellen Anforderungen des Kunden vertraut zu machen und den Support genau darauf abzustimmen.</p> <p>Zu Beginn des Supportzeitraums im Rahmen dieser Services erarbeitet der HPE Account Support Manager (ASM) gemeinsam mit den IT-Mitarbeitern beim Kunden einen Account-Supportplan (ASP), dem beide Seiten zustimmen. Der Kunde stellt rechtzeitig qualifizierte Ressourcen bereit, die bei der Erarbeitung des ASP unterstützend zur Seite stehen. Im Account-Supportplan werden die reaktiven und proaktiven Supportleistungen, Geräte, die geografische Abdeckung und andere Supportaspekte dokumentiert, die über diesen Service bereitgestellt werden. Im ASP sind zudem die Rollen und Verantwortlichkeiten sowie die Kontaktinformationen und Eskalationsverfahren beschrieben. Der Plan wird in der Anfangsphase dieses Service zusammen mit dem Kunden zusammengestellt.</p> <p>Der HPE Account Support Manager (ASM) führt halbjährlich Besprechungen zur geschäftlichen Planung und Überprüfung durch. Damit werden Supportaktivitäten von HPE auf die sich verändernden Geschäftsanforderungen und neue Technologie oder IT-Services abgestimmt. Diese Überprüfungen bieten Gelegenheit, Trends, geplante Änderungen an der IT-Umgebung und den Geschäftsabläufen des Kunden und die Auswirkungen dieser Änderungen auf die Supportanforderungen des Kunden zu besprechen. Außerdem können alle zusätzlichen Supportanforderungen ermittelt und besprochen werden. Hierbei muss möglicherweise der Prozess für das Änderungsmanagement berücksichtigt werden.</p> <p>Die Besprechungen zur Überprüfung dienen als offenes Kommunikationsforum, um dem Kunden Gelegenheit zu geben, seine Geschäfts- und IT-Ziele mitzuteilen. Sie dienen außerdem dazu nachvollziehen zu können, welche Änderungen (falls vorhanden) an dem Service während der Laufzeit der Leistungsbeschreibung vorgenommen werden müssen.</p>

Service-Einschränkungen

Dieser Datacenter Care Support Service muss für jedes HPE SAP HANA TDI System in der Systemumgebung des Kunden erworben werden, der eine Supportabdeckung erfordert. Die im Onboardingprozess beschriebenen Bedingungen müssen erfüllt sein, damit Supportanfragen vom HPE SAP HANA Center of Excellence entgegengenommen werden. Dieser Service kann nur in Anspruch genommen werden, wenn das Lösungsdesign nicht virtualisierte HPE SAP HANA TDI Systeme beinhaltet. Virtualisierte SAP HANA-Umgebungen kommen für diesen Support-Service nicht in Frage.

Service-Voraussetzungen

Für alle HPE Hardwarekomponenten in der abgedeckten HPE SAP HANA TDI-Lösung muss reaktiver Support oder eine bestehende Garantieabdeckung von Hewlett Packard Enterprise verfügbar sein. Nur HPE TDI Systeme, basierend auf zertifizierten HPE Anwendungsservern, sind für diesen Service berechtigt. Lesen Sie das Verzeichnis der zertifizierten und unterstützten SAP HANA Hardware, wo Sie eine Auflistung der zertifizierten HPE Anwendungsserver finden. Das Verzeichnis der zertifizierten und unterstützten SAP HANA Hardware finden Sie im SAP Support-Portal.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Damit Hewlett Packard Enterprise den HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration Support Service bereitstellen kann, muss der Kunde über einen aktiven SAP HANA-Supportvertrag verfügen. Darüber hinaus muss der Kunde HPE alle Informationen zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, damit HPE im Auftrag des Kunden eine Serviceanfrage bei SAP einleiten kann. Die Serviceabdeckung gilt ausschließlich für berechnete Produkte von HPE und SAP. HPE leitet keine Anfragen direkt an andere Anbieter weiter und übernimmt keine Haftung dafür. Die Verantwortlichkeit von HPE ist ausschließlich auf das Einreichen von Supportanfragen an SAP beschränkt, falls zulässig. Mit dem Erwerb des HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration Support Service wird der Supportvertrag zwischen dem Kunden und SAP nicht HPE zugewiesen. Der Kunde bleibt verantwortlich für die Erbringung aller Pflichten im Rahmen solcher Vereinbarungen zwischen dem Kunden und SAP. Dazu gehören die Zahlung aller anfallenden Gebühren, einschließlich der Gebühren, die durch das Einreichen von Anfragen bei SAP anfallen können. HPE haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern, deren Produkten oder deren Support-Services.

Abdeckung

Der Call-in-Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung. Der Abdeckungszeitraum für SAP-Produkte ist durch die Supportverträge des Kunden mit SAP bzw. anderen Anbietern vorgegeben.

Allgemeines

An einigen geografischen Standorten können Anfahrtskosten anfallen. Weitere Einzelheiten erfahren Sie von einem lokalen Ansprechpartner bei Hewlett Packard Enterprise.

Bestellinformationen

Dieser Service wird im Rahmen des HPE Datacenter Care-Portfolios zur Verfügung gestellt und zur Bestellung angeboten. Dieser Zusatz dient als Anlage zu einer Leistungsbeschreibung für Datacenter Care.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über Hewlett Packard Enterprise Support Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf den folgenden Websites:

hpe.com/services/support

hpe.com/services/consulting



Melden Sie sich noch heute an.



© Copyright 2015-2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für Produkte und Services von Hewlett Packard Enterprise werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

Für HPE Technology Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HPE Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden.

4AA5-9455DEE, August 2016, Rev. 2