

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

Servicios de paquetes de soporte de HPE

Ventajas del servicio

- Mayor capacidad para que sus recursos de TI se concentren en sus tareas y prioridades básicas
- Puede ayudar a mejorar el rendimiento del sistema SAP HANA y a reducir los tiempos de inactividad en hardware o software de HPE con cobertura
- Le ayuda a aprovechar las ventajas del modelo de implementación de SAP HANA TDI
- La resolución de problemas con conciencia de contexto a través de recursos HPE técnicos sobre SAP HANA con formación

Características más destacables del servicio

- Análisis de integración de HPE
- Soporte para HPE SAP HANA TDI
- Gerente de soporte de cuenta asignado (ASM)

Este anexo a la hoja de datos del servicio HPE Datacenter Care describe las características de servicio de HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, una extensión opcional del servicio HPE Datacenter Care. Bajo el ámbito del servicio HPE Datacenter Care, se detallará con precisión en una Declaración de trabajo (SOW) mutuamente acordada y ejecutada el hardware y las características del soporte reactivo y proactivo que se entregarán, incluido el servicio de soporte para HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, si se adquiere, en función de los requisitos de su caso concreto.

El servicio de soporte HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration ofrece servicios de soporte para SAP HANA Tailored Datacenter Integration (TDI) remotos y con conciencia de contexto para productos Hewlett Packard Enterprise y SAP seleccionados incluidos en su infraestructura SAP HANA TDI. Con el servicio de soporte HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, su personal de TI tiene acceso al Centro de excelencia de HPE SAP HANA, el cual se describe en más detalle a continuación. El Centro de excelencia de HPE SAP HANA trabaja con su equipo de TI para prestar soporte en el diagnóstico de problemas y en la resolución de incidencias respecto a los bloques de computación TDI de HPE cubiertos por el servicio. Los productos de hardware de HPE seleccionados para esta cobertura reciben asistencia en la resolución de problemas y en la identificación de posibles problemas potenciales relativos a la configuración y el hardware. Consulte los dispositivos HPE certificados enumerados en el directorio de hardware de SAP HANA construidos con bloques de computación HPE que cumplen los requisitos para recibir cobertura de este servicio. Las listas de directorios de hardware SAP HANA están disponibles en el portal de soporte SAP. Este servicio no incluye ayuda con la resolución de incidencias relativas a entornos SAP HANA virtualizados.

Si le resulta imposible determinar la naturaleza de un problema con HPE SAP HANA TDI, podrá contactar directamente con Hewlett Packard Enterprise. Puede realizar la primera llamada directamente al Centro de excelencia de HPE SAP HANA para ayudar en esta determinación. Si la incidencia señalada se refiere a la base de datos de SAP HANA, en función de sus preferencias, HPE podrá iniciar un compromiso de colaboración con SAP o podrá contactar directamente con SAP para iniciar dicho compromiso. Si le resulta imposible determinar la naturaleza de un problema con la base de datos de SAP HANA, HPE recomienda contactar directamente con SAP.

En caso de iniciarse de parte de Hewlett Packard Enterprise, el compromiso de colaboración con SAP incluye la realización de una llamada de HPE en su nombre a SAP, siguiendo el sistema de gestión de llamadas para flujo de trabajo de SAP en virtud de su acuerdo de soporte activo con SAP. HPE iniciará una relación con SAP y ofrecerá información acerca de su problema de soporte. Cuando la llamada se ha transmitido a SAP, la llamada estará sujeta a los atributos o la experiencia del nivel de servicio de soporte del acuerdo de soporte que mantenga con SAP. Una vez implicado SAP, HPE mantendrá el caso abierto para una colaboración futura en el supuesto de que se determine que se trata de una incidencia cubierta y relacionada con HPE y podrá reiniciar la resolución del problema de servicio con HPE indicando el número de referencia de la llamada original. Seguidamente, HPE supervisará el estado del caso utilizando el sistema de gestión de llamadas para flujo de trabajo de SAP. Del mismo modo, si la incidencia se refiere a un producto de hardware de HPE cubierto, HPE ofrecerá soporte de hardware técnico, de forma remota o in situ, basado en el nivel de cobertura de garantía o de soporte de hardware que se haya adquirido.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Análisis de integración de HPE	<p>Estos servicios ofrecen un proceso de integración que incluye una revisión del entorno y la identificación de cualquier tarea que el Cliente deba completar a fin de empezar a realizar llamadas de servicio al Centro de excelencia de HPE SAP HANA.</p> <p>El Gerente de soporte de cuenta asignado (ASM) de Hewlett Packard Enterprise, que trabaja de forma remota con un representante designado del Cliente, programará un análisis de integración del sistema previo al soporte, en un momento acordado por ambas partes, el cual tendrá lugar en el horario laboral habitual local de HPE, excepto festivos de HPE. El análisis de integración se realiza in situ, no tendrá una duración superior a cinco días e irá precedido de una reunión remota previa a la integración. Se suministran detalles y requisitos de integración adicionales antes de la actividad de integración programada.</p> <p>El análisis de integración in situ ofrece los elementos de la solución SAP HANA siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantiza conformidad de los componentes mediante certificación SAP Product Availability Matrix (PAM) • Establece el estado de la certificación de la solución SAP HANA • Adquisición de diagramas • Adquisición de archivos de registro • Documentación de niveles de firmware/controlador • Validación de los niveles de soporte SAP HANA • Revisión de consumibles proactivos, proceso reactivo y herramientas de soporte <p>Tras la finalización del proceso de integración, el ASM de Hewlett Packard Enterprise se pondrá en contacto con el Cliente para revisar los resultados de la integración, revisar cualquier problema identificado relativo a la activación de llamadas y revisar los pasos y acciones siguientes para que el Cliente pueda realizar llamadas de servicio.</p>
Soporte para HPE SAP HANA TDI	<p>Una vez finalizado el proceso de integración y tras la resolución por parte del Cliente de todos los problemas de integración identificados como resultado de dicho proceso, según fue establecido por Hewlett Packard Enterprise, se activará el acceso al Centro de excelencia de HPE SAP HANA. El Cliente entiende y acepta que no se producirá reducción alguna en las tarifas de soporte cobradas por el servicio de soporte HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration durante cualquier periodo de no acceso al Centro de excelencia de HPE SAP HANA tanto antes, como durante o después de la finalización del proceso de integración, o mientras el Cliente aborde y resuelva cualquier problema identificado como resultado del producto de dicho proceso.</p> <p>Una vez activado el acceso por parte de HPE, el Cliente podrá acceder al Centro de excelencia de HPE SAP HANA por teléfono o comunicación electrónica, para solicitar ayuda en la resolución de incidencias relativas a la implementación de la infraestructura HPE SAP HANA o software o hardware objeto de cobertura. Un representante autorizado del Centro de excelencia de HPE SAP HANA se pondrá en contacto con el Cliente para iniciar un servicio de soporte técnico en un plazo de 2 horas tras el registro de la solicitud de servicio, siempre que dicho periodo se encuentre recogido en el plazo de cobertura contratado y que HPE haya registrado la llamada directamente.</p> <p>Una vez realizada una llamada de servicio, el Cliente recibirá asistencia en la resolución de problemas y la identificación de problemas potenciales de configuración y hardware en los bloques de computación HPE SAP HANA TDI seleccionados y objetos de cobertura. Para incidencias asociadas al hardware, se registra una solicitud de servicio en la oficina de registro de HPE en nombre del Cliente. Si el problema está asociado a componentes de almacenamiento de otros distribuidores enumerados en el Directorio de hardware de SAP HANA, entonces, estos productos no estarán cubiertos por estos servicios de soporte HPE SAP HANA y el Cliente deberá contactar directamente con el distribuidor en cuestión. HPE, SAP y otros distribuidores podrían mantener relaciones de colaboración respecto a ciertas incidencias mediante el uso del sistema de gestión de llamadas para flujo de trabajo de SAP en nombre del Cliente. Si la llamada se ha transmitido a SAP, la llamada estará sujeta a los atributos o la experiencia del nivel de servicio de soporte del acuerdo de soporte que el Cliente mantenga con SAP.</p>

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
	<p>Si la incidencia señalada se refiere a la base de datos de SAP HANA, en función de las preferencias del Cliente, Hewlett Packard Enterprise podrá iniciar un compromiso de colaboración con SAP o el Cliente podrá contactar directamente con SAP para iniciar dicho compromiso. Si HPE empieza a resolver la incidencia y determina que un problema está asociado con SAP HANA, HPE iniciará una llamada con el sistema de gestión de llamada para flujo de trabajo de SAP. HPE iniciará una relación con SAP y ofrecerá información acerca de la incidencia del Cliente en virtud del acuerdo de soporte activo del Cliente con SAP. Entonces es responsabilidad de SAP resolver el problema del Cliente. Si la llamada se ha transmitido a SAP, la llamada estará sujeta a los atributos o la experiencia del nivel de servicio de soporte del acuerdo de soporte que el Cliente mantenga con SAP y HPE no deberá tomar nuevas medidas y no tendrá más obligaciones al respecto.</p> <p>Realizar llamadas al sistema de flujo de trabajo de SAP puede proporcionarse solo en casos donde el Cliente tenga un acuerdo de soporte activo adecuado con SAP y siempre y cuando el Cliente haya dado los pasos necesarios para asegurar que SAP pueda enviar llamadas en nombre del Cliente con el propósito limitado de realizar una llamada de soporte con SAP.</p>
<p>Gerente de soporte de cuenta asignado (ASM)</p>	<p>El Gerente de soporte de cuenta asignado (ASM) de Hewlett Packard Enterprise es una persona asignada a la cuenta que colabora con el Cliente para entender sus necesidades específicas y adaptar su experiencia de soporte en consecuencia.</p> <p>Al principio del periodo de soporte de los servicios, se elaborará un plan de soporte de la cuenta (ASP) mutuamente acordado entre el ASM de Hewlett Packard Enterprise y el personal de TI del Cliente. El Cliente deberá aportar, de manera oportuna, recursos capacitados para ayudar en el desarrollo del plan (ASP). El ASP documenta el soporte proactivo y reactivo, los dispositivos, la cobertura geográfica y otros aspectos de soporte ofrecidos por este servicio. El plan de soporte de la cuenta también detalla las funciones y las responsabilidades junto con la información de contacto y los procedimientos de notificación, y deberá cumplimentarlo el Cliente como parte de la fase de puesta en marcha de este servicio.</p> <p>Con una frecuencia semestral, el gestor de soporte de cuentas (ASM) de Hewlett Packard Enterprise mantiene reuniones de revisión y planificación empresarial para ayudar a alinear las actividades de soporte de HPE con cualquier requisito empresarial cambiante y toda novedad tecnológica o de servicio de TI. Estas revisiones también dan la oportunidad de analizar tendencias, cualquier cambio planificado en el negocio y el entorno de TI del cliente, y el impacto que dichos cambios tendrán en los requisitos de soporte del cliente. También se podrán identificar y comentar los requisitos de soporte adicional y podrán estar sujetos al proceso de gestión de los cambios.</p> <p>Estas sesiones de revisión ofrecen un foro abierto de comunicación para que el Cliente comparta los objetivos de TI y empresariales de su organización y para comprender qué cambios, de haber alguno, será necesario realizar en el servicio durante la vigencia del SOW.</p>

Limitaciones del servicio

Este servicio de soporte Datacenter Care debe adquirirse para cada bloque de computación HPE SAP HANA TDI en el entorno del Cliente que requiera cobertura de soporte. Las condiciones establecidas en el proceso de integración deben cumplirse antes de que el Centro de excelencia de HPE pueda aceptar llamadas de soporte. Este servicio solo se aplica cuando el diseño de la solución incluye bloques de computación HPE SAP HANA TDI no virtualizados. Los entornos SAP HANA virtualizados no cumplen los requisitos para recibir este servicio de soporte.

Requisitos para el servicio

La cobertura de garantía existente o el soporte reactivo de Hewlett Packard Enterprise debe estar disponible y todos los componente de hardware de HPE en la solución HPE SAP HANA cubierta deben tener una cobertura activa. Consulte los dispositivos HPE certificados enumerados en el directorio de hardware de SAP HANA construidos con bloques de computación HPE que cumplen los requisitos para recibir cobertura de este servicio.

Responsabilidades del cliente

Para que Hewlett Packard Enterprise pueda prestar el servicio de soporte HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, el Cliente debe tener un acuerdo de soporte SAP HANA activo. Además, el Cliente debe ofrecer a HPE la información adecuada necesaria para que HPE pueda realizar una llamada de servicio a SAP en nombre del Cliente. La cobertura está limitada únicamente a productos HPE y SAP seleccionados. HPE no transferirá llamadas directamente a otros distribuidores y no asume responsabilidad alguna por el hecho de no hacerlo. Las obligaciones de HPE están limitadas exclusivamente a la realización de llamadas de soporte con SAP, siempre que esté permitido. La compra del servicio de soporte HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration no asigna el acuerdo de soporte entre el Cliente y SAP a HPE. El Cliente sigue siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones bajo estos acuerdos, que incluyen el pago de todas las tarifas aplicables, entre ellas cualquier tarifa que pueda aplicarse como resultado del registro de llamadas con SAP. HPE no es responsable del rendimiento y falta de rendimiento de terceros proveedores, sus productos o servicios de soporte.

Cobertura

El servicio de llamadas entrantes está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HPE. El periodo de cobertura para los productos SAP viene establecido por los acuerdos de soporte del Cliente con SAP y otros distribuidores, respectivamente.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

Se podrían aplicar cargos de viaje en algunas ubicaciones geográficas. Póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.

Información sobre pedidos

Este servicio está disponible y se puede pedir como parte de la cartera de productos HPE Datacenter Care. Este anexo se utilizará como documento adjunto a un SOW Datacenter Care.

Más información

Para más información sobre los servicios de soporte de Hewlett Packard Enterprise, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite las siguientes páginas web:

hpe.com/services/support

hpe.com/services/consulting



Regístrese y reciba las actualizaciones