

Intégration de centre de données sur mesure (TDI) pour HPE Datacenter Care for SAP HANA

Services d'assistance HPE Packaged

Avantages du service

- Libère vos ressources IT pour leur permettre de se concentrer sur les tâches essentielles et prioritaires.
- Peut améliorer les performances du système SAP HANA et réduire les interruptions sur le matériel ou les logiciels HPE couverts.
- Permet de profiter des avantages du modèle de déploiement de SAP HANA TDI.
- Permet la résolution des problèmes adaptée au contexte par des techniciens HPE formés sur SAP HANA.

Caractéristiques du service

- Analyse de l'intégration HPE
- Assistance HPE SAP HANA TDI
- Un responsable de compte nommé

Cette fiche est une extension optionnelle des services SAP Datacenter Care. Elle est liée à la fiche technique du service HPE Datacenter Care et décrit les caractéristiques du service d'assistance HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration. Dans le cadre des services HPE Datacenter Care, un énoncé des travaux convenu mutuellement et exécuté présentera la combinaison précise du matériel et des fonctions d'assistance réactives et proactives livrés, qui peut inclure le service d'assistance HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration (s'il a été acheté) fondé sur vos besoins.

Le service d'assistance HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration fournit des services d'assistance à distance et sur mesure SAP HANA Tailored Datacenter Integration (TDI) pour les produits Hewlett Packard Enterprise et SAP éligibles qui font partie de votre infrastructure SAP HANA TDI. Avec le service d'assistance HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, votre personnel informatique a accès au centre d'excellence HPE SAP HANA, qui est décrit ci-dessous. Le centre d'excellence HPE SAP HANA travaille avec votre département informatique pour fournir une assistance afin de diagnostiquer les problèmes et faciliter la résolution des incidents sur les systèmes TDI HPE. Les produits matériels HPE éligibles bénéficient d'une assistance pour la résolution des problèmes et l'identification des incidents liés au matériel et aux configurations. Seuls les systèmes TDI HPE, basés sur des serveurs monofonctionnels HPE certifiés, sont éligibles à ce service. Consultez le « Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory » (Annuaire des équipements SAP HANA certifiés et pris en charge) pour obtenir la liste des serveurs monofonctionnels HPE certifiés. Le « Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory » (Annuaire des équipements SAP HANA certifiés et pris en charge) est consultable sur le portail d'assistance SAP. Ce service d'assistance ne comprend pas l'assistance pour la résolution des incidents qui concernent des environnements SAP HANA virtualisés.

Si vous ne pouvez pas identifier la nature d'un problème HPE SAP HANA TDI, vous pouvez prendre directement contact avec HPE. Vous pouvez appeler directement le centre d'excellence HPE SAP HANA qui vous aidera à diagnostiquer le problème. Si l'incident signalé est lié à la base de données SAP HANA, HPE peut, à votre demande, entamer une collaboration avec SAP. Vous pouvez également contacter SAP directement pour lancer la collaboration. Si vous êtes certain que le problème trouve son origine dans la base de données SAP HANA, HPE vous recommande de contacter directement SAP.

Si HPE en est à l'initiative, la mission de collaboration avec SAP comprend l'ouverture d'un dossier auprès de SAP par HPE, en votre nom, à l'aide du système de gestion des appels de SAP dans le cadre du contrat d'assistance actif que vous avez souscrit auprès de SAP. HPE travaillera avec SAP et fournira des informations sur votre incident. Si le dossier est transféré à SAP, vous bénéficierez des niveaux de services d'assistance ou des prestations prévues dans le contrat d'assistance souscrit auprès de SAP. Une fois SAP sollicité, HPE ne fermera pas le dossier en vue d'autres collaborations s'il s'avère que l'incident est lié et couvert par HPE, auquel cas, vous pouvez solliciter HPE en lui indiquant le numéro d'identification du dossier. HPE suivra ensuite le statut du dossier à l'aide du système de gestion des incidents de SAP. Si l'incident concerne un produit matériel HPE couvert, HPE fournira l'assistance matérielle technique, à distance ou sur place, en fonction du niveau d'assistance matérielle ou du niveau de garantie souscrit.

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Description
Analyse de l'intégration HPE	<p>Ce service fournit un processus d'intégration qui comprend l'examen de l'environnement et l'identification de problèmes éventuels susceptibles de compromettre la prestation d'assistance. Les clients doivent résoudre les problèmes identifiés afin de passer des appels de service au centre d'excellence HPE SAP HANA.</p> <p>Le responsable de compte Hewlett Packard Enterprise, en collaboration étroite avec le représentant désigné par le client, programmera une analyse de l'intégration du système SAP HANA de pré-support, à une heure convenue à l'avance, durant les heures et les jours ouvrables HPE, hors jours fériés. L'examen de l'environnement d'intégration est réalisé sur site, ne dure pas plus de cinq jours et il est précédé d'une réunion de pré-intégration à distance. Des informations complémentaires et des exigences relatives à l'intégration sont fournies avant l'activité d'intégration programmée.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service *(suite)*

Caractéristique	Description
	<p>L'examen de l'environnement d'intégration sur site fournit les éléments de la solution SAP HANA ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la conformité de la certification de l'équipement en consultant le « Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory » (Annuaire des équipements SAP HANA certifiés et pris en charge) • Vérifier le statut de la certification de la solution SAP HANA • Acquérir des diagrammes • Acquérir des fichiers journaux • Consigner les versions des pilotes/micrologiciels • Valider les niveaux d'assistance SAP HANA • Passer en revue les livrables proactifs, le processus réactif et les outils d'assistance <p>Le chargé de compte contactera le client afin de revoir les résultats de l'intégration, discuter des problèmes éventuellement identifiés relatifs à l'activation des appels, et détailler les prochaines étapes et actions que le client doit entreprendre pour demander une assistance par téléphone.</p>
<p>Assistance HPE SAP HANA TDI</p>	<p>Une fois le processus d'intégration terminé et après résolution par le client de tous les problèmes en cours identifiés dans le cadre du processus, HPE pourra donner accès à ce dernier au centre d'excellence HPE SAP HANA. Le client convient qu'aucune réduction ne lui sera accordée pour les frais d'assistance facturés au titre du service d'assistance HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration au cours d'une période de nonaccès au centre d'excellence HPE SAP HANA, avant, pendant ou après la fin du processus d'intégration, ou lorsque le client prend en charge et résout les problèmes identifiés à l'issue de ce processus.</p> <p>Une fois l'accès accordé par HPE, le client peut contacter le centre d'excellence HPE SAP HANA par téléphone ou par courrier électronique pour demander une assistance afin de résoudre les incidents rencontrés sur le matériel ou les logiciels couverts ou la mise en œuvre de l'infrastructure HPE SAP HANA. Un représentant agréé du centre d'excellence HPE SAP HANA prendra contact avec le client afin de démarrer le service d'assistance technique dans les deux heures suivant l'enregistrement de la demande d'assistance, si cette heure entre dans la fenêtre de couverture souscrite, et si l'appel a été directement transmis à HPE.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service *(suite)*

Caractéristique	Description
	<p>Une fois qu'une demande d'assistance a été transmise, le client recevra une assistance pour la résolution des problèmes et l'identification des incidents potentiels liés au matériel ou à la configuration sur les systèmes informatiques HPE SAP HANA TDI éligibles. Pour les incidents liés au matériel, une demande d'assistance est envoyée au centre de distribution HPE pour le compte du client. Si le problème concerne des composants de stockage de tiers figurant dans le répertoire de matériel SAP HANA, ces produits ne sont donc pas couverts par ces services d'assistance HPE SAP HANA et le client doit faire directement appel aux services du fournisseur tiers. HPE, SAP et certains fournisseurs tiers peuvent collaborer sur certains incidents en utilisant le système de gestion des appels de SAP pour le compte du client. Si la demande d'assistance est transférée à SAP, le client bénéficiera des niveaux de services d'assistance ou des prestations prévues dans le contrat d'assistance souscrit auprès de SAP.</p> <p>Si l'incident signalé est lié à la base de données SAP HANA, HPE lancera, à la demande du client, une mission de collaboration avec SAP, ou le client contactera SAP directement pour lancer la collaboration. Si HPE commence à résoudre l'incident et considère que le problème détecté concerne SAP HANA, HPE ouvrira un dossier dans le système de gestion des demandes d'assistance de SAP. HPE fera appel à SAP et fournira des informations sur l'incident du client dans le cadre du contrat d'assistance actif souscrit par le client auprès de SAP. Il incombera ensuite à SAP de résoudre le problème du client. Une fois que la demande d'assistance a été transférée à SAP, le client bénéficiera des niveaux de services d'assistance ou des prestations prévues dans le contrat d'assistance souscrit auprès de SAP. HPE n'aura aucune autre démarche à entreprendre ni obligation à remplir.</p> <p>Le client ne peut transmettre des demandes d'assistance avec le système de gestion des appels de flux de travail SAP que lorsqu'il a souscrit un contrat d'assistance actif auprès de SAP et à condition qu'il se soit assuré que HPE peut transmettre des demandes pour son compte dans le seul but de transmettre une demande d'assistance par téléphone à SAP.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service *(suite)*

Caractéristique	Description
Un responsable de compte nommé	<p>Le responsable de compte de Hewlett Packard Enterprise est une ressource nommée à un compte et qui collabore avec le client pour comprendre ses besoins spécifiques et personnaliser en conséquence les opérations d'assistance technique à envisager.</p> <p>Un plan d'assistance personnalisé convenu entre le client et HPE sera mis en place par le responsable de compte de HPE en collaboration avec le personnel informatique du client, au début de la période d'assistance. Le client devra présenter en temps opportun les ressources habilitées à contribuer à la création de ce plan d'assistance personnalisé. Le plan d'assistance personnalisé décrit l'assistance réactive et proactive, les appareils, la couverture géographique et d'autres prestations qui rentrent dans le cadre de ce service. Le plan d'assistance personnalisé définit également les rôles et les responsabilités, fournit les détails de contact des personnes concernées et décrit les procédures de remontée d'information. Il est élaboré en partenariat avec le client lors de la phase initiale de ce service.</p> <p>Le responsable de compte de HPE organisera des réunions de planification et d'analyse pour permettre l'alignement des activités d'assistance HPE avec les exigences de l'entreprise et de nouvelles technologies ou services informatiques. Ces sessions permettront d'étudier les tendances, les changements prévus dans l'environnement informatique et les opérations du client, ainsi que l'impact qu'auront ces changements sur les besoins du client en matière de maintenance. D'autres besoins d'assistance peuvent également être identifiés et discutés, et rentrer dans le cadre du processus de gestion du changement.</p> <p>Ces sessions d'étude seront l'occasion pour le client de faire part des objectifs informatiques et commerciaux de son entreprise, et de faire le point sur les modifications qui devront être éventuellement apportées au service pendant la durée de cet énoncé des travaux.</p>

Limites du service

Ce service d'assistance Datacenter Care doit être souscrit pour chaque système HPE SAP HANA TDI dans l'environnement du client devant faire l'objet d'un contrat d'assistance. Les conditions stipulées dans le processus d'intégration doivent être remplies avant la validation des demandes d'assistance par le centre d'excellence HPE SAP HANA. Ce service n'est applicable qu'aux environnements pour lesquels l'élaboration de solution inclut des systèmes informatiques HPE SAP HANA TDI non virtualisés. Ce service d'assistance ne couvre pas les environnements SAP HANA virtualisés.

Éligibilité au service

L'assistance réactive ou la garantie existante HPE doit être disponible et faire l'objet d'un contrat auprès de Hewlett Packard Enterprise pour tous les composants matériels HPE de la solution HPE SAP HANA TDI couverte. Seuls les systèmes TDI HPE, basés sur des serveurs monofonctionnels HPE certifiés, sont éligibles à ce service. Consultez le « Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory » (Annuaire des équipements SAP HANA certifiés et pris en charge) pour obtenir la liste des serveurs monofonctionnels HPE certifiés. Le « Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory » (Annuaire des équipements SAP HANA certifiés et pris en charge) est consultable sur le portail d'assistance SAP.

Responsabilités du client

Pour bénéficier du service d'assistance pour HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, le client doit avoir souscrit un contrat d'assistance SAP HANA toujours actif. De plus, le client doit fournir à HPE les informations appropriées requises pour que HPE puisse envoyer une demande de service à SAP pour le compte du client. Seuls les produits HPE et SAP éligibles sont couverts. HPE ne transférera pas directement les appels à des fournisseurs tiers et décline toute responsabilité pour les manquements. Les obligations de HPE se limitent uniquement à l'envoi des demandes d'assistance envoyées à SAP. L'achat du service d'assistance HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration n'entraîne pas la cession du contrat d'assistance conclu entre le client et SAP à HPE. Le client est responsable de l'exécution de toutes ses obligations en vertu des accords passés entre le client et SAP, lesquels incluent le paiement de tous les frais applicables, y compris ceux pouvant résulter de la consignation des appels à SAP. HPE ne saurait être responsable de l'efficacité ou de la non-efficacité des fournisseurs tiers/ISV, de leurs produits ou de leurs services d'assistance technique.

Étendue de la couverture

Le service de traitement des appels est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris pendant les jours fériés HPE. La fenêtre de couverture pour les produits SAP dépend des contrats d'assistance, respectivement, souscrits par le client auprès de SAP et de fournisseurs tiers.

Dispositions générales/autres exclusions

La localisation de certains sites peut entraîner des frais de déplacement. Pour plus de détails, adressez-vous à votre contact Hewlett Packard Enterprise local.

Références de commande

Ce service est disponible et peut être commandé dans le cadre du portefeuille HPE Datacenter Care. Cette annexe sera jointe au cahier des charges (SOW) de Datacenter Care.

Pour plus de détails...

Pour plus de détails sur Hewlett Packard Enterprise Services, contactez l'un de nos bureaux dans le monde entier ou consultez les sites Web suivants :

hpe.com/services/support

hpe.com/services/consulting



Abonnez-vous sur



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2015-2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Les informations présentées dans ce document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services Hewlett Packard Enterprise sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans le présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. Hewlett Packard Enterprise décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou rédactionnelle dans le présent document.

Les HPE Technology Services sont régis par les conditions générales HPE (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat).

4AA5-9455FRE, août 2016, rév. 2